



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de
Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado



Dr. Hugo Ricardo Prado López
Presidente



Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez
Secretario



Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitir que obtenga un nuevo logro, a mis Padres Mary y Martin por el apoyo incondicional, a mi Esposo Jorge por incentivarme, a mi hijo Ian por ser Mí motivo para seguir luchando, a mis hermanas Diana por estar siempre conmigo respaldándome, a Meche que desde el cielo me protege. A cada uno de Ustedes gracias.

Agradecimiento

En la presente investigación quiero dedicarle unas líneas de agradecimiento a la Universidad César Vallejo por preocuparse en implementar curriculas acorde a las necesidades actuales, los cuales me han permitido adquirir nuevos conocimientos y experiencias. Gracias

Declaración de Autenticidad

Yo Verónica Yanet Vidal Gutiérrez con DNI N° 40555031, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Julio del 2018



Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con los criterios establecidos en el reglamento sobre la realización y sustentación de tesis de posgrado de la Universidad César Vallejo, para desarrollar la tesis de Maestría en gestión Pública, presento ante ustedes la Tesis titulada "La Comunicación Interna y La Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016", en la cual se muestran los resultados obtenidos, con la finalidad de Identificar la relación existente entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el año 2016, para la cual se contó con una población compuesta por 50 trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar, se utilizó dos instrumentos de medición para evaluar la comunicación interna y la productividad laboral los cuales fueron validados por expertos en el tema.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado someto a vuestra consideración y esperando haber cumplido por lo considerado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

La Autora

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	12
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	38
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	45
2.4. Tipos de estudio	45
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	48
2.9. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54

IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	78
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII. ANEXOS	88
Apéndice A: Matriz de consistencia	90
Apéndice B: Carta de Presentación	89
Apéndice C: Matriz de datos	109
Apéndice D: Instrumento	92
Apéndice E: Formato de validación de instrumento	96
Apéndice F: Artículo científico	113

Lista de tablas

	Pg.
Tabla 01 Medición de la Productividad	33
Tabla 02 Variable Comunicación Interna	43
Tabla 03 Variable Productividad Laboral	44
Tabla 04 Validez de contenido del instrumento de comunicación interna por juicio de expertos	50
Tabla 05 Validez de contenido del instrumento de productividad laboral por juicio de expertos	50
Tabla 06 Fiabilidad del instrumento de la variable comunicación interna	50
Tabla 07 Escalas y Baremos de la variable: Comunicación Interna	51
Tabla 08 Fiabilidad del instrumento de la variable productividad laboral	51
Tabla 09 Escalas y baremos de la variable: Productividad Laboral	52
Tabla 10 Frecuencias de la Variable Comunicación Interna	55
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión control	56
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión Motivación	57
Tabla 13 Frecuencias de la dimensión Expresión Emocional	58
Tabla 14 Frecuencias de la dimensión Información	59
Tabla 15 Frecuencias de la Variable Productividad Laboral	60
Tabla 16 Frecuencia de la dimensión Eficiencia	61
Tabla 17 Frecuencia de la dimensión Eficacia	62
Tabla 18 Frecuencia de la dimensión Efectividad	63
Tabla 19 Tabla Cruzada entre las Variables Comunicación Interna y Productividad Laboral	64
Tabla 20 Tabla Cruzada entre la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficiencia	65
Tabla 21 Tabla Cruzada entre la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficacia	66
Tabla 22 Tabla Cruzada entre la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Efectividad	67

Tabla 23	Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov	68
Tabla 24	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral	69
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Spearman: Comunicación Interna y la Dimensión Eficiencia	71
Tabla 26	Coeficiente de correlación de Spearman: Comunicación Interna y la Dimensión Eficacia	72
Tabla 27	Coeficiente de correlación de Spearman: Comunicación Interna y la Dimensión Efectividad	73

Lista de Figuras

	Pg.
Figura O1 El Proceso de la Comunicación	22
Figura O2 Diagrama del diseño correlacional	46
Figura O3 Variable Comunicación Interna	55
Figura O4 Dimensión Control de la Variable Comunicación Interna	56
Figura O5 Dimensión Motivación de la variable Comunicación Interna	57
Figura O6 Dimensión Expresión Emocional de la variable Comunicación Interna	58
Figura 07 Dimensión Información de la Variable Comunicación Interna.	59
Figura 08 Variable Productividad Laboral	60
Figura 09 Dimensión Eficiencia de la Variable Productividad Laboral	61
Figura 10 Dimensión Eficacia de la Variable Productividad Laboral	62
Figura 11 Dimensión Efectividad de la Variable Productividad Laboral	63
Figura 12 Tabla Cruzada de las Variables Comunicación Interna y Productividad Laboral	64
Figura 13 Tabla Cruzada de la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficiencia	65
Figura 14 Tabla Cruzada de la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficacia	66
Figura 15 Tabla Cruzada de la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Efectividad	67

Resumen

La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016 tuvo como finalidad determinar la relación de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao, de acuerdo a los autores Robbins y Jugde indican que la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información la cual contiene cuatro funciones fundamentales para toda institución entre los cuales se encuentran: control, motivación, expresión emocional e información, conociendo claramente cuáles son los objetivos que se buscan alcanzar, los miembros de la organización trabajarán de una manera eficiente.

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, el estudio es no experimental y transversal se consideró como población a 50 trabajadores y la muestra es censal ya que son la totalidad de personal con la que cuenta el área en mención para recoger y procesar los datos se utilizó la técnica de cuestionario tipo Likert lo cual se trabaja con respuestas cerradas, se obtuvo como resultado ante la aplicación de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach que los instrumentos tienen una consistencia del 0.865 y del 0.895, siendo así esta una confiabilidad aceptable, para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS versión 25.

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,503$ en las variables estudiadas, éste grado de correlación indica que es positiva y tiene un nivel de correlación moderada, la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras Claves: Eficiencia, Eficacia, Efectividad

Abstract

The internal communication and labour productivity of the tutelage investigation unit lima norte callao of ministry of women and vulnerable populations, 2016 had as an objective to define the relation of the internal communication in the labour productivity at the tutelage investigation unit lima norte callao. According to the authors robbins and judge, they point out that the communication is essential since people cannot interact between them without sharing information which contains four essential functions for each institution: control, motivation, emotional expression and information. Having learned which were the objectives that one wants to reach, the organization members will work efficiently.

This investigation is descriptive and correlational. The study is not experimental nor transversal, 50 workers were considered as population and the result is censal because they are the entire personnel of the previous mentioned area. In order to collect and process information, the Likert scale method which works with close answers was used. The SPSS version 25 program was used to process the information.

The results of the statistical analysis show the existence of a relationship $r = 0.503$ in the variables studied, this degree of correlation indicates that it is positive and has a moderate level of correlation, the significance of $p = 0.000$ shows that p is less than 0,01 which allows to point out that the relationship is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted

Key words: Efficiency, Efficacy, Effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Umaña (2015), presentó en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, la tesis titulada *"Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet"*; el objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores del Restaurante, basado en la teoría de Newstrom, (2011) titulado *Comportamiento humano en el trabajo*, en la investigación se utilizó el diseño descriptivo, para el recojo de datos se aplicó un cuestionario tipo Likert; se seleccionó una muestra de 50 trabajadores del Restaurante de Comida Gourmet y en sus conclusiones manifestó que de acuerdo a los resultados obtenidos el 40 % del personal encuestado indica que la comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, debido a esto el 74% de los trabajadores percibe que el proceso de comunicación que se efectúa es bueno y satisfactorio para la ejecución de las tareas y desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo sus funciones.

Balarezo (2014), presentó en la Universidad Técnica de Ambato– Ecuador, la tesis titulada *" La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE"*; el objetivo general fue estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, basado en la teoría de Sánchez, (2010) en su libro titulado *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*, en la investigación se utilizó el diseño correlacional descriptivo, para el recojo de datos se aplicaron encuestas; se seleccionó una muestra de 30 trabajadores y en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 57 % de los encuestados indica que la comunicación interna muy pocas veces genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa, adicionalmente se constató que las falencias que presenta la

comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la empresa.

Aguirre (2014), presentó en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, la tesis titulada *“Planeación Estratégica y Productividad Laboral, estudio realizado en el hotel del campo”*; el objetivo general fue establecer la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral, apoyado en la teoría de Koontz y Weihrich (2003) en su libro titulado *Administración una Perspectiva Global*, el estudio que fue realizado en el Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango, en la investigación se utilizó el diseño descriptivo, para el recojo de datos se aplicó un cuestionario tipo Likert; se seleccionó una muestra de 40 trabajadores del hotel del campo y en sus conclusiones manifestó que se determinó que el 55% de los colaboradores considera que la planeación estratégica influye en la productividad laboral por que prevé las acciones correctivas que deben aplicarse al personal administrativo y colaboradores para proporcionarles herramientas que ayuden a direccionar los procesos para el logro del incremento de la producción del servicio hotelero.

Ochoa (2014), presentó en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, la tesis titulada *“Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)”*; el objetivo general fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, fundamentado en la teoría de Van Der, (2005) en su libro titulado *Gestión y Gerencias Empresariales*, el estudio que fue realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX, en la investigación se utilizó el diseño descriptivo, para el recojo de datos se aplicó un cuestionario tipo Likert; se seleccionó una muestra de 50 trabajadores de la Empresa Municipal y en sus conclusiones se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75% que indica que la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

Antecedentes Nacionales

Roca (2012), presentó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación; la tesis titulada *"Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, período 2009-ii"*; el objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, período 2009-II, fundamentado en el escritor Capriotti, (1998) en su libro titulado *La Comunicación Interna*, la investigación es de tipo descriptivo – correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 100 docentes y 240 estudiantes y en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 59% de docentes y 61% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organización desfavorable.

Pejerrey (2016), presentó en la Universidad César vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, la tesis titulada *"La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública, Lima 2016"* el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, fundamentado en los escritores Koontz, Weihrich, (2004) en el libro titulado *Administración una perspectiva global*, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 103 trabajadores, en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 25.24% de los trabajadores tiene un nivel medio de satisfacción y el 33.01% de los trabajadores tiene un nivel medio de productividad.

Pérez (2015), presentó en la Universidad César vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, la tesis titulada *“El compromiso organizacional y la productividad laboral en la Ugel N° 15, Huarochirí 2015”* el objetivo general de la investigación fue caracterizar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la Ugel N° 15, fundamentado en el escritor Abad, (2003) en el libro titulado Empleo y productividad del trabajo – un análisis descriptivo para las industria gallega y española, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 58 trabajadores, en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 15.5% de los trabajadores presenta un nivel débil respecto al compromiso organizacional y el 8.6% de los trabajadores presenta un nivel bajo respecto a la productividad.

Moreno (2016), presentó en la Universidad César vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, la tesis titulada *“Gestión del control interno y la comunicación interna en el área de tesorería del ministerio público, Lima 2015”* el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el control interno y la comunicación interna del personal que labora en el área de tesorería del ministerio público, fundamentado en el escritor Fuentes, (2011) en el libro titulado Lenguaje y Comunicación, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 27 trabajadores, en sus conclusiones manifestó que el 74% de los trabajadores manifiestan que perciben que la gestión del control interno es adecuado y el 59% de los trabajadores indican que el nivel de comunicación interna es adecuada.

. Lamas (2015), presentó en la Universidad César vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, la tesis titulada *“Influencia de los canales de*

comunicación interna en el desarrollo de estudios económicos de Mype e industria del Ministerio de la Producción, Lima 2015” el objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera influyen los canales de comunicación interna en el desarrollo de estudios económicos de Mype e industria, fundamentado en el escritor Miller, (1974) en el libro titulado Lenguaje y Comunicación, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, explicativa y transversal, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 24 trabajadores, en sus conclusiones manifestó que el 37.5% de los trabajadores encuestados indican a la comunicación interna en una categoría escasa, un 33.3% en la categoría regular y un 29.2% en la categoría excelente.

1.2 Fundamentación Científica

La investigación permitió analizar teorías con relación a la comunicación interna y la productividad laboral teniendo como fundamento los estudios de autores reconocidos, los cuales se argumentarán cada una de ellas

Definición de la Variables

Diferentes autores coinciden en el concepto de la comunicación interna, a continuación se detalla lo indicado por ellos.

Robbins y Judge (2013) Indicó que “la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información”. (p.336)

Indica Chiavenato (2009) con respecto a la comunicación indicó que “es el proceso en el cual las personas se encuentran constantemente en el proceso de intercambio de información con otras personas dentro de cualquier ambiente”. (p.50)

Ongallo (2007) Indicó que:

La comunicación es un medio por el cual el emisor que es la persona que remite una información la cual será recibida por el receptor y este a su vez emitirá una respuesta e iniciará el proceso de los diferentes actores de la comunicación. (p.14)

Los diferentes autores mencionados coinciden en que la comunicación es básica y fundamental entre los miembros de la institución para conseguir que todos sus miembros se mantengan informados sobre los diferentes aspectos que conlleva una empresa.

Diferentes autores indican que la comunicación interna es el punto clave de toda empresa.

Pérez, López (2013) señalaron que “la comunicación interna se realiza entre los integrantes de una empresa, la cual cuando es apropiada influye satisfactoriamente en la producción de la empresa” (p.50)

Ongallo (2007) indicó que:

La comunicación interna es la herramienta utilizada dentro de la organización para indicar a los trabajadores los instrumentos que la empresa elabora y utiliza para obtener los resultados trazados, también menciona que es un instrumento para fomentar el intercambio de opiniones de crecimiento para la institución (p. 77)

El autor estudiado indica que la comunicación interna se sub divide en diferentes aspectos, los cuales serán detallados a profundidad.

Las funciones comunicación interna son puntos importantes y básicos para los integrantes de toda organización.

Robbins y Judge (2013) Indicaron que “la comunicación interna contiene cuatro

funciones toda institución los cuales se encuentran: control, motivación, expresión emocional e información, conociendo claramente cuáles son los objetivos que se buscan alcanzar, los miembros de la organización trabajarán de una manera eficiente”. (p.336).

Señalan, Robbins y Judge (2013) que “el control es la fase inicial del proceso porque así se puede conocer el comportamiento de los miembros y la manera de interacción entre ellos”. (p.337).

“La motivación es el mejor mecanismo de influencia que existe en los integrantes de la organización porque los hace sentir importantes mediante las funciones que realizan”. (Robbins y Judge, 2013, p.337).

Robbins y Judge (2013) Señalan que “la expresión emocional de cada individuo es un medio para aflorar los sentimientos que cada persona trae con ella, la cual influye directamente en la relación que mantienen con sus compañeros y en la forma de realizar sus funciones”. (p.337).

Indican Robbins y Judge (2013) que “la información es el conjunto de datos que se deben transmitir a todo el personal para indicarles cuáles son sus funciones a realizar y cuáles son los objetivos que se quieren conseguir”. (p.337).

Chiavenato (2011) Indicó que la comunicación se compone de cinco elementos esenciales para que se realice el proceso:

- a) Emisor o Fuente. Es la persona creadora del mensaje que será enviado al destinatario
- b) Transmisor. Es el equipo que vuelve adecuado el mensaje y que este se pueda emitir por el canal elegido.
- c) Canal. Es el medio que se encarga de unir a la fuente con el destino.

- d) Receptor o Decodificador. Es el equipo encargado de adecuar el mensaje para hacerlo accesible para el destino.
- e) Destino. Es el destinatario de la comunicación.

La comunicación funciona como un proceso abierto por lo cual mediante el proceso se presentará mucha interferencia la cual podría alterar el mensaje enviado. (p. 51)

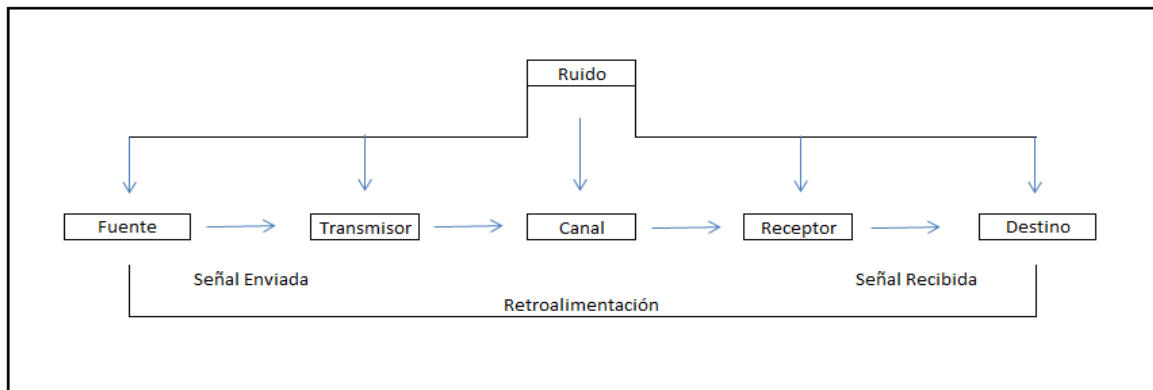


Figura 1. El Proceso de la Comunicación, Adaptado de Chiavenato (2011).

Escudero (2012) Indicó que “dentro de la empresa se utilizan diversos canales de comunicación, entre los cuales existen los formales e informales”. (p. 41)

- a) “Los canales formales se utilizan para la transmisión de información oficial mediante los oficios, memorandos y comunicados”. (Escudero, 2012, p. 41)
- b) “Los canales informales se basan en la transferencia de información no sustentada por algún documento oficial de la institución”. (Escudero, 2012, p. 41)

Se debe de tener en cuenta que la información que circula puede ser transmitida a

través de diferentes medios:

- a) Escritos. Se pueden realizar a través de comunicados, cartas, manuales, publicaciones, estos medios son utilizados mayormente porque siempre dejan un precedente ubicable.
- b) Orales. Utilizados principalmente en las reuniones, conversaciones interpersonales y las llamadas telefónicas.
- c) Tecnológicos. Con el crecimiento del uso de la tecnología este se ha convertido en el medio más rápido y eficaz de comunicación entre los trabajadores, por lo que pueden utilizar los correos electrónicos, chat, video llamadas entre otros. (Escudero, 2012, p. 42)

Dirección de la Comunicación

Dentro de la comunicación interna se establecen tres tipos de acuerdo a su dirección:

- a) La comunicación descendente. Es el tipo de comunicación preferente por los trabajadores por lo que consiste en la buena interpretación de los objetivos organizacionales, a la par se interesa por los aspectos que interesan a los colaboradores en el ámbito laboral y personal de los integrantes de la empresa
- b) La comunicación ascendente. Se basa en que los encargados de las diferentes niveles mantengan un vínculo cercano con los niveles inferiores, de esta manera acceden al conocimiento de las actividades de los trabajadores, permitiéndoles que expresen sus necesidades e inquietudes.
- c) La comunicación horizontal. Consiste en alentar la conexión e integración entre el personal de las diferentes áreas de la empresa proporcionando un mejor ambiente laboral lo que propicia que cada individuo conozca bien sus funciones y de manera interactúa con las demás áreas. (Ongallo, 2007, p. 35)

Tipos de Comunicación

Congallo (2007) señala que existen diferentes tipos de comunicación los cuales hacen que el intercambio de información se realice de manera más completa.

- a) Comunicación Oral. Se realiza mediante signos orales o también conocidas palabras habladas.
- b) Comunicación Escrita. Se efectúa a través de la utilización de códigos escritos
- c) Comunicación Corporal. Es la que se produce por un medio distinto al idioma, a través del movimiento de algún miembro del cuerpo
- d) Comunicación Mixta. Se refiere a la utilización de la comunicación escrita y verbal al mismo tiempo, este tipo de comunicación es de tipo virtual. (p.64)

Barreras de la Comunicación

Pérez et al (2013) Señala que en todos los elementos que existen dentro del proceso de la comunicación se pueden observar barreras, las cuales influyen negativamente. Se han clasificado en tres grupos:

- a) Barreras Físicas. Es un factor que se encuentra en el medio físico en el cual se desarrolla el proceso de comunicación.
- b) Barreras Intelectuales. Se produce cuando existen diferencias entre los conocimientos de la persona que emite y la persona que recepciona el mensaje.
- c) Barreras Psicológicas. Se debe a la diferente interpretación en las ideas, conceptos o creencias entre las personas que producen el intercambio de información. (p.40)

Soluciones a las barreras de la comunicación

Pérez et al. (2013) Basado en las barreras encontradas en el proceso de

comunicación se detalla a continuación las posibles soluciones:

- a) Solución a las barreras físicas. Utilizar diferentes canales para asegurar que la información a transmitir llegue de la manera correcta, demostrarle al receptor el interés de que reciba los datos correctos.
- b) Solución a las barreras intelectuales. Adecuarse a la altura cultural de nuestros interlocutores, utilización de palabras sencillas y de fácil entendimiento.
- c) Solución a las barreras psicológicas. Incentivar un ambiente adecuado el cual incremente la confianza entre los interlocutores, aceptar de manera positiva las opiniones discrepantes a la propia. (p.41)

Redes de comunicación

Pérez et al. (2013) Se considera red cuando existe una comunidad la cual mantiene una afinidad al momento de intercambiar información. Entre las cuales se encuentran las redes de comunicación formal e informal.

- a) Tipos de redes formales. Entre los cuales se forman a nivel formal dentro de la empresa:
 - a. Red en cadena. Se utiliza un solo canal de comunicación, cada persona sólo se comunica con la más cercana a ella.
 - b. Red en círculo. La información se transmite con más calma y todos los integrantes están conectados.
 - c. Red en estrella. Aquí existe la presencia de un líder el cual es el encargado de transmitir la información a todos los miembros del grupo, manejando él la información completa
 - d. Red de vías múltiples. Todos los miembros se comunican entre sí, conociendo toda la información completa.
 - e. Red en Y. Es una mezcla de la red en estrella y en cadena, existen miembros que se sienten aislados en el proceso.

- b) Tipos de redes informales. En el entorno laboral con el transcurso del tiempo las relaciones se van haciendo más amicales y el tipo de comunicación se vuelve más informal incrementándose las bromas y los juegos.
 - a. Establecimiento de las redes informales. Este tipo de redes se establece entre personas que mantienen intereses comunes
 - b. El rumor. Es la comunicación de información no oficializada por los directivos de la empresa la cual tiene algo de información verdadera.
- (p. 63, 64)

La Comunicación Interna como Instrumento de Gestión

Ongallo (2007) Indicó que:

En el mundo cambiante en donde las empresas se desarrollan se han visto obligadas a mantenerse listas ante el cambio que le exige la sociedad, todas las instituciones tienen inherente a ellas la cultura organizacional, misión, visión y la idea clara de cuáles son los objetivos que quieren conseguir, para lo cual deben saber exactamente quién es su público objetivo. Para lo cual deben: Propiciar y mantener la unión entre los colaboradores de la institución, aumentar la aprobación de los miembros de la empresa, saber de primera mano cuales son las exigencias de la organización y así obtener el mejoramiento continuo. (p. 105)

Problemas de una Inadecuada Comunicación Interna

Ongallo (2007) Señala que:

Existen instituciones que a la fecha piensan que la comunicación efectiva dentro de su organización es una pérdida de tiempo y dinero, no considerando que es un factor importante para el crecimiento de la misma. Diferentes conceptos: Los integrantes se resisten al cambio, no es necesario que todos los miembros conozcan todo, no es recomendable dar a conocer

los por menores de la entidad, la información brindada puede ser utilizada en contra de la institución. Los puntos antes señalados engloban las ideas que aún mantienen algunas instituciones. (p. 106)

Vertientes de la Comunicación Interna

Ongallo (2007) señaló que:

La empresa tiene la obligación y la necesidad de presentarse como es, para demostrar la transparencia en sus actos tanto internos como externos y así no representar incoherencias en sus ideales u objetivos los cuales podrían confundir a la sociedad y a sus propios colaboradores.

Comunicación Ex Ante. Se procede a comunicar las acciones que se tomarán a cabo fuera de la organización, manteniendo informados a todos los miembros de la misma, lo que evitará problemas y malos entendidos a futuro.

Comunicación Ex Post. Se realiza la comunicación a los integrantes de la organización y a la sociedad después de haber realizado las acciones mediante el área de comunicaciones formal de la entidad. (p. 111)

La Comunicación como generadora de Comportamientos

Pérez et al (2013) “La comunicación efectiva dentro de la institución genera confianza incrementando la motivación y la satisfacción laboral entre sus miembros debido a que se sienten parte de la organización conociendo los procedimientos para la consecución de las metas y objetivos”. (p. 65)

Pérez et al (2013) Indican que:

Existen actitudes las cuales se relacionan con la comunicación dentro de la empresa.

Actitud pasiva. Es la conducta que presenta la persona que acepta sin objetar nada, no importando sus sentimientos.

Actitud agresiva. Es la posición que toma aquella persona que quiere imponer su voluntad sin importarle los sentimientos del receptor del mensaje.

Actitud asertiva. Es la actitud en la cual la persona expresa sus opiniones considerando las opiniones del receptor. (p.65)

Productividad Laboral

Distintos autores coinciden en el concepto de productividad laboral, a continuación se señala lo indicado por ellos.

Concepto de Productividad Laboral

Gutiérrez (2010) “La productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados” (p.21)

Bain (1985) Indica que “la productividad es la integración de diferentes factores que se unen en lugar de trabajo”. (p.3)

Javier y Gómez (1991) indicaron que “la productividad es producir lo que el mercado necesita y hacerlo con la menor cantidad de recursos”. (p.32)

Dimensiones de la Productividad Laboral

Gutiérrez (2010) Señaló que “la productividad laboral se visualiza a través de tres factores: eficiencia, eficacia y efectividad”. (p.21)

Gutiérrez (2010) Muestra que “la eficiencia es el vínculo que existe entre el resultado obtenido y los recursos que se utilizaron”. (p.21)

Gutiérrez (2010) Señala que “la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera después de realizar una acción determinada utilizando la menor cantidad de recursos para su consecución” (p.21)

Gutiérrez (2010) Indica que “la efectividad es la obtención de objetivos importantes los cuales se deben de alcanzar” (p.21)

Aspectos claves en la productividad

Javier y Gómez (1991) A un grado determinado y estratégico son de sumo interés para incrementar la productividad los siguientes aspectos:

- a) Cantidad de productos y/o servicios entregados o prestados. La producción necesaria de forma que se solventen las necesidades de los usuarios.
- b) Calidad del producto. Las descripciones técnicas que aseguran el buen funcionamiento del producto.
- c) Oportunidad en la entrega. Debe de existir relación entre el período de solicitud del producto y la fecha de la entrega del mismo.
- d) Costos en los productos o servicios. Corresponde a la conexión que existe al gasto de los diferentes recursos (materiales, financieros, humanos, entre otros)
- e) Seguridad del sistema. Confianza en que los productos entregados cuentan con la garantía necesaria.
- f) Moral. Mejora en la motivación y actitud de los trabajadores hacia el servicio a los usuarios

Beneficios de la productividad

Capriotti (2009) Muestra que el incremento de productividad impacta de manera positiva al desarrollo de diferentes actores. Entre los cuales son:

- a) Empleados. Mejoría en los salarios, condiciones laborales favorables, desarrollo de capacidades y competencias

- b) Empresas. Otorga crecimiento competitivo , incremento de utilidades y creación de nuevos puestos laborales
- c) Consumidores. Reducción de costos de bienes y servicios, oferta de mayor calidad en los bienes y servicios
- d) Gobierno. Ofrecimiento de mejores servicios a la ciudadanía, Incremento de programas sociales con el apoyo de la empresa privada.
- e) País. Mejoramiento en el nivel de vida de los ciudadanos y eliminación de conflictos entre la población. (p. 173)

Importancia de la productividad

Señala Prokopenko (1989) que “la importancia de la productividad ha sido reconocida a nivel mundial debido a la directa influencia que existe entre el buen desempeño de las personas y la buena utilización de los recursos utilizados”. (p.6)

Indicadores de la productividad

Bain (1985) Señala que;

Los indicadores son muestras del desempeño de los trabajadores con el fin de cumplir con los objetivos establecidos en la entidad, para lo cual todos los miembros que participan en el proceso productivo deben de conocer y tener en claro cuáles son los objetivos institucionales para coadyuvar en la consecución de los mismos. (p.156)

Bain (1985) Muestra que:

La evaluación de la productividad debe de contar con ciertos parámetros establecidos antes de brindar la información solicitada. Entre los cuales deben ser:

Válidas. Deben de reflejar los cambios en cifras exactas en la productividad

Completas. Deben de considerar todos los elementos que se incluyen dentro de los insumos y los resultados

Comparables. Se debe de comparar con tiempos distintos y así poder establecer diferencias

Integrales. Tomando en cuenta todas y cada una de las actividades a realizar

Oportunas. Reducir el tiempo de respuesta entre la toma de muestra de la medición y la entrega de la información correspondiente

Efectivas en su costo. El valor de los resultados debe ser mayor al costo de la toma de muestra de las mediciones. (p.157)

Indicadores de Gestión

Javier y Gómez (1991) Señalaron que:

Los indicadores de gestión son la manifestación cuantitativa del desempeño de una empresa, cuyas actividades al ser evaluada y comparada con actividades de años anteriores, nos podrá indicar si existen diferencias positivas o negativas debiendo tomar las medidas necesarias de acuerdo al caso. (p.35)

Elementos claves en la organización.

Beltrán (2002) Indicó que:

- a) El cliente. Conocer bien las necesidades y características del bien o servicio que desea satisfacer el cliente es el punto de inicio para toda organización.
- b) El producto. Basado en el conocimiento de las necesidades se debe de ofrecer el bien o servicio que cuenten con las cualidades exigidas.
- c) El proceso. Son las fases que convertirán al conjunto de insumos (materia prima, tecnología y recurso humano) en el bien o servicio que necesita el cliente o usuario de acuerdo a sus necesidades.
- d) Los recursos. Conjunto de componentes utilizados los cuales después de su transformación tomarán la forma de un bien o servicio. (p.21)

La Necesidad de Ser productivos

Beltrán (2002) Indicó que:

Es la productividad la que genera y propicia el crecimiento de las instituciones y de las personas que las conforman”, para lo cual existen tres puntos importantes que se deben de tomar en cuenta para garantizar el crecimiento de la empresa y de los integrantes.

- a) Necesidad de adaptarse. Debido a los tiempos tan cambiantes que viven las organizaciones debe de tener la facultad de adaptarse rápidamente al ritmo de las necesidades.
- b) Necesidad de aprender. La organización debe aprender a conocer los cambios que se suscitan en su entorno para poder enfrentarlas o preverlas.
- c) Necesidad de desarrollarse. Mantenerse creativos constantemente, evolucionando en su interior logrando mejoras que lo ayudarán a mantenerse activo en el mercado. (p.15)

Medición de la productividad

Bain (1985) Menciona que “existen muchos interese en medir la productividad de los empleados por lo que esto es el reflejo de cómo se están haciendo las cosas y si se están utilizando correctamente los recursos”. (p.42)

Tabla 01

Medición de la Productividad

$$\begin{array}{ccccccc}
 & & \text{Producción} & & \text{Resultados} & \text{Totales} & \\
 & = & \text{Total} & = & \text{Logrados} & & = \\
 \text{Productividad} & & \frac{\quad}{\text{Insumos Totales}} & & \frac{\quad}{\text{Recursos Consumidos}} & \frac{\quad}{\text{Totales}} & = \\
 & & & & & & \frac{\quad}{\text{Eficiencia}}
 \end{array}$$

Bain (1985) “Muestra en síntesis lo que se desea obtener de la información de la productividad en la entidad”. (p.42)

Limitaciones de la productividad

Bain (1985) Diferentes aspectos se encuentran señalados en las causales que producen las limitaciones en el incremento de la productividad. Baja preocupación por la creación y mantenimiento de un clima laboral que propicie el trabajo en equipo. Diseño engorroso y poco claros de los procesos productivos. Estructuras orgánicas con demasiados niveles jerárquicos (p.19)

Mejoramiento de la productividad

Prokopenko (1989) Indica:

El mejoramiento de la productividad no está basado solamente en realizar mejor las cosas sino consiste en ejecutar de la mejor manera las cosas correctas, la mejoría en el proceso de productividad dependerá mucho de la efectiva utilización del sistema integrado dentro de la entidad entre los cuales se mencionan las relaciones interpersonales, los recursos y el medio ambiente en el que se desarrolla. (p.9)

Factores que influyen en la productividad

Señala Prokopenko (1989) “que son múltiples los factores que influyen dentro de la productividad de los trabajadores dentro de un ambiente laboral, los cuales se han conglomerado y dividido en dos tipos: Factores internos y Factores externos”. (p.9)

Factores Internos. – Controlables

Prokopenko (1989) Señaló que:

Estos factores son los que necesitan mayor control y participación por parte

de los directivos de la entidad, por su tipo son sensibles a la modificación. Los factores internos se subdividen en factores duros y factores blandos.

- a) Factores duros. Entre los cuales se especifican el producto, planta y equipo, tecnología, materiales y energía.
- b) Factores blandos. En los que se encuentran las personas, organización y sistemas, métodos de trabajo y estilos de dirección. (p. 12,13)

Factores Externos – No Controlables.

Prokopenko (1989) Señaló que:

Dentro de estos factores se detallan los que no se encuentran bajo en control de la entidad pero aun así su repercusión en la productividad es directa. Los factores externos se subdividen en Ajustes Estructurales, Recursos Naturales y Administración Pública e Infraestructura.

- a) Ajustes Estructurales. Son los que afectan directamente a la productividad sin embargo al transcurrir de los años la poca productividad también afecta la estructura del desarrollo económico y social.
- b) Recursos Naturales. Dentro de ellos los de mayor importancia son la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas con las que se cuentan.
- c) Administración Pública e Infraestructura. Los diferentes cambios que existen en la gestión del estado mediante las leyes, reglamentos, directivas y otros afectan en la productividad. (p.14)

Actitudes contrarias a la productividad

Bain (1985) Señala que:

Se presentan en el personal diferentes emociones las cuales influyen negativamente en la consecución de mejorías en la productividad. En los cuales se encuentran: Aceptación de la mezquindad, actuar y sin pensar en las consecuencias, pensar en el beneficio personal, actuar sin analizar antes,

nula identificación con la institución, recibir órdenes sin considerar las repercusiones de la misma. (p. 144)

Actitudes que apoyan a la productividad

Bain (1985) Señala que:

Se detecta que en el algunos trabajadores existen diferentes condiciones que repercuten positivamente en el crecimiento de la productividad. En los cuales se encuentran: discernir antes de actuar, prevención problemática, comportamiento con propiedad, amor propio y empatía, trabajo en equipo. (p. 146)

Justificación

La investigación se justifica de acuerdo a los criterios establecidos considerando su necesidad e importancia.

Justificación Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque se busca establecer en que se basa la comunicación interna a través de las diferentes teorías, de acuerdo a los estudios realizados por Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge en su libro titulado Comportamiento Organizacional (2013) en el cual indican que “La comunicación se daría cuando un pensamiento o una idea se transmitieran del modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen que el emisor”. (p 366). Una efectiva comunicación institucional da como resultado la obtención de objetivos, basado en la investigación de Humberto Gutiérrez Pulido en su libro Calidad Total y Productividad (2010) en el que muestra que “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema” (p 21). Conociendo los diferentes conceptos se puede indicar que es básico para las empresas comunicar efectivamente cuáles son los objetivos de la empresa y para ello deben establecer los canales formales por los cuales la información necesaria y oportuna llegará a todos los trabajadores de manera de que se pueda lograr un trabajo efectivo en el que todos en conjunto trabajen hacia la obtención de una misma meta y no crear un ambiente en el que solo algunos sepan y puedan acceder a la comunicación.

Justificación Social

El trabajo de investigación se justifica socialmente basado en el deterioro de las relaciones interpersonales y en el desgaste físico – emocional que se da entre los trabajadores de la unidad ocasionando las inasistencias laborales, los permisos por atención médica y los descansos médicos dando como resultado que las funciones a los otros trabajadores se vea recargada, creando así un malestar colectivo. Además de afectar a el personal también afecta directamente en el desarrollo de casos de los niños, niñas y adolescentes que se ven retrasados por la baja

productividad de los profesionales que tienen sus expedientes a cargo.

Justificación Normativa

La investigación se justifica normativamente basado en la aprobación del Reglamento Del Servicio de Investigación Tutelar – Decreto Supremo N° 005-2016-MIMP en el cual indica que “La presente norma tiene por objeto regular el servicio de investigación tutelar, a fin de brindar un ámbito de protección integral a las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situación de riesgo o presunto estado de abandono dentro del territorio nacional. En el marco del procedimiento de investigación tutelar, siempre que se tenga que tomar una decisión que involucre a una niña, niño y adolescente, se deberá tomar en cuenta las posibles repercusiones de la decisión que se adopte. Diario El Peruano 20 de Julio del 2016 (cap. I). En el Reglamento Del Servicio de Investigación Tutelar especifica claramente cuáles son los procesos y procedimientos que deben de seguir los profesionales para atender a los niños de manera efectiva y oportuna basándose en el derecho superior del mismo.

Justificación Práctica

La investigación tiene una justificación práctica porque a través de la observación de la situación se ha percibido que existe carencia con respecto a la comunicación interna que se da dentro de la unidad lo que afecta en las buenas relaciones laborales, en las coordinaciones que se toman dentro de cada uno de los equipos interdisciplinarios y en la interrelación con las demás áreas, las cuales deberían ser positivas para así no repercutir negativamente en la ejecución de las funciones diarias, por ende la productividad de los trabajadores se ve disminuida y reflejada en los informes estadísticos de producción.

Problema

En la relación personal de los trabajadores la Comunicación Interna utilizada repercute directamente en la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Problema General

Problema General

¿La Comunicación Interna se relaciona con la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016?

Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre la Comunicación Interna y la Eficiencia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre la Comunicación Interna y la Eficacia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016?

Problema Específico 3

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la Efectividad en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016?

Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Indicaron que “las hipótesis muestran lo que tratamos de comprobar, entendiéndose como la descripción de la problemática a investigar”. (p.92)

Hipótesis General

La Comunicación Interna se relaciona positivamente en la Productividad Laboral de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Eficiencia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Hipótesis Específica 2

Existe relación positiva entre la Comunicación Interna y la Eficacia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Efectividad en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Objetivos

En la presente investigación se han analizado las necesidades de Comunicación Interna y Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016. Planteando el siguiente objetivo general:

Objetivo General

Objetivo General: Determinar la relación de la Comunicación Interna con la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016

Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Eficiencia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016

Objetivo Específico 2

Identificar la relación entre la Comunicación interna y la Eficacia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre la Comunicación interna y la Efectividad en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Las variables estudiadas son la Comunicación Interna y la Productividad Laboral.

Comunicación Interna

Ongallo (2007) indicó que:

La comunicación interna es la herramienta utilizada dentro de la organización para indicar a los trabajadores los instrumentos que la empresa elabora y utiliza para obtener los resultados trazados, también menciona que es un instrumento para fomentar el intercambio de opiniones de crecimiento para la institución (p. 77)

Productividad Laboral

Gutiérrez (2010) “La productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados” (p.21)

2.1.1 Definición Operacional

2.1. Variables

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Indicaron que “las variables son características que pueden variar y cuyos cambios se pueden examinar”. (p.93)

Es la característica de un objeto a estudiar el cual se puede evaluar e indicar cuáles son sus componentes.

Por consiguiente en esta investigación se consignaron las variables Comunicación Interna y Productividad Laboral.

Operacionalización de variables

Tabla 02

Variable Comunicación Interna

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Valores y Rangos
Comunicación Interna	La Comunicación Interna es el proceso en la cual las personas se encuentran constantemente en el proceso de intercambio de información con otras personas dentro de un ambiente laboral (Chiavenato, I p.50)	La Comunicación Interna se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, en el que se empleará la técnica de cuestionario tipo Likert para el recojo de la información de los 50 trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Control	Comportamiento	1,2,3	Ordinal 1- Nunca 2-Casi Nunca 3-A Veces 4-Casi Siempre 5- Siempre	1-Bajo 2-Medio 3-Regular
				Normas	4,5		
				Procedimientos	6,7,8		
				Jerarquías	9,10,11		
		Motivación		Necesidades	12,13		
				Compromiso	14,15,16		
				Incentivos	17,18		
		Expresión		Sentimientos	19,20		
				Relación	21,22		
		Emocional		Individual	23,24		
				Grupal	25,26		
		Información		Formal	27,28		
				Informal	29,30		

Nota: Adaptado de Adaptado de Umaña, A. (2015) Tesis Comunicación Interna y Satisfacción

Tabla 03

Variable Productividad Laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de Medición	Valores y Rangos
Productividad Laboral	La Productividad Laboral es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados (Gutiérrez, H. p.21)	La Productividad Laboral se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, en el que se empleará la técnica de cuestionario tipo Likert para el recojo de la información de los 50 trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Eficiencia	Cumplimiento de Metas	1,2,3	Ordinal 1- Nunca 2-Casi Nunca 3-A Veces 4-Casi Siempre 5-Siempre	1-Bajo 2-Medio 3-Regular
				Recursos	4,5,6		
				Resultados	7,8,9		
			Eficacia	Cumplimiento de Planes	10,11,12		
				Logro de Objetivos	13,14,15		
				Acierto en consecución de tareas	16,17,18		
			Efectividad	Tiempo	19,20,21		
				Toma de Decisiones	22,23,24		
				Solución del Problema	25,26,27		

Nota: Adaptado de Torres. R. Satisfacción y productividad Laboral en la Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio 2015

2.2. Metodología

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

La investigación estuvo basado al enfoque cuantitativo, manifestaron que “se basa en la recolección de datos los cuales servirán para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin construir modelos de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al, 2014, p.4).

Método de investigación

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo.

El método hipotético deductivo consiste en “un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca negar o falsear tales hipótesis, concluyendo de ellas soluciones que deben comprobar con los hechos”. (Bernal, C. 2010, p.60).

2.3. Tipos de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional.

“Los estudios descriptivos buscan describir las propiedades, rasgos y los complementos de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2010, p. 80).

“Los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un argumento en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

2.4. Diseño

“El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará las variables de estudio.

Es no experimental debido a que son estudios que se realizan sin manipular intencionalmente las variables” (Hernández *et al.*, 2014, p. 149).

Es transversal ya que “se recolecta la información deseada en un solo momento con el propósito de detallar a las variables estudiadas y así conocer su interrelación” (Hernández *et al.*, 2014, p.151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente

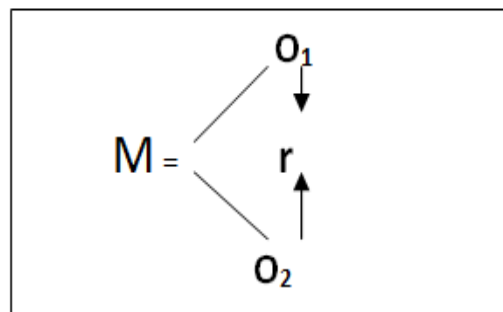


Figura 02 Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

- M : 50 Trabajadores
- O1 : Observación sobre la variable Comunicación Interna
- r : Relación que existe entre las variables. Coeficiente de correlación
- O2 : Observación sobre la variable Productividad Laboral

Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Señalaron que “la población está basada de todos los elementos que comparten ciertas especificaciones en común”. (p.174). La cual está conformado por 50 trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Indicaron que “la muestra es un sub conjunto de la población en el cual todos los integrantes tienen la misma oportunidad de participar”. (p.176). En la presente investigación la muestra la conformarán la totalidad de la población de trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, debido a que la población es pequeña.

Muestreo

El muestreo aplicado fue del tipo no probabilístico debido a que se consideró al total de trabajadores de la unidad.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) Señalaron que “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.176)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable (X): Influencia de la Comunicación Interna, se utilizó la técnica de la Encuesta. La encuesta es una técnica que se utiliza para realizar la búsqueda de la información necesaria, para lo cual el investigador recaba

los datos necesarios individualmente para luego conglomerarlos y obtener la información precisa.

Para recoger los datos de la variable (Y): Productividad Laboral, se utilizó la técnica de la Encuesta. La encuesta es una técnica que se utiliza para realizar la búsqueda de la información necesaria, para lo cual el investigador recaba los datos necesarios individualmente para luego conglomerarlos y obtener la información precisa.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que:

Es el procedimiento de la encuesta se realiza mediante la utilización de instrumentos, los cuales se utilizarán para obtener la información de las dificultades que se están presentando y son el motivo de la investigación, para los cuales se utilizará la observación, el análisis documental, la entrevista, entre otros. La técnica de la encuesta nos da a conocer el sentir y el pensar de los participantes del entorno de la investigación. (p.78)

Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos de la variable (X) Influencia de la Comunicación Interna, se utilizó el instrumento cuestionario.

Para recopilar los datos de la variable (Y) Productividad Laboral, se utilizó el instrumento cuestionario.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “El instrumento es el mecanismo utilizado por el investigador para conseguir y registrar los datos necesarios sobre las variables a estudiar”. (p.200).

Ficha Técnica del Cuestionario para medir la variable (X): Influencia de la Comunicación Interna.

1. Nombre: Cuestionario de la influencia de la Comunicación Interna
2. Autor: Umaña (2015), adaptado por el investigador
3. Objetivo: Determinar el Nivel de Influencia de la Comunicación Interna en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016
4. Lugar de aplicación: Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016
5. Forma de aplicación: Directa a los trabajadores
6. Duración de la aplicación: 10 minutos
7. Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los trabajadores en forma individual, consta de 30 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert

Ficha Técnica del Cuestionario para medir la variable (Y): Productividad Laboral.

1. Nombre: Cuestionario de la Productividad Laboral
2. Autor: Alva, Juárez (2014), adaptado por el investigador
3. Objetivo: Determinar el Nivel de Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016
4. Lugar de aplicación: Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016
5. Forma de aplicación: Directa a los trabajadores
6. Duración de la aplicación: 10 minutos
7. Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los trabajadores en forma individual, consta de 27 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert

Validez:

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 1 profesional experto en el área de docencia universitaria con el grado académico de doctor. El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de:

Tabla 04

Validez de contenido del instrumento de comunicación interna por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Sebastián Sánchez Díaz		Aplicable

Tabla 05

Validez de contenido del instrumento de productividad laboral por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Sebastián Sánchez Díaz		Aplicable

Fiabilidad:

La fiabilidad de los instrumentos está dada por la medida de consistencia interna, la fiabilidad del instrumento que se aplicó a la variable Comunicación Interna fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad alfa de cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Tabla 06

Fiabilidad del instrumento de la variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	30

Nota: Tomado del cuestionario de Comunicación Interna

Interpretación

Se observa que el Alfa de Cronbach de la variable Comunicación Interna tiene un

valor de 0.865 que equivale al 86.5% de fiabilidad del instrumento lo que certifica que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 07

Escalas y Baremos de la variable: Comunicación Interna

Rango	Comunicación Interna	Control	Motivación	Expresión Emocional	Información
Bajo	30 – 69	11 – 24	7 – 16	4 – 9	8 – 18
Medio	70 – 110	25 – 39	17 – 26	10 – 15	19 – 29
Alto	111 – 150	40 – 55	27 – 35	16 – 20	30 – 40

Tabla 08

Fiabilidad del instrumento de la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	27

Nota: Tomado del cuestionario de Productividad Laboral

Interpretación

Se observa que el alfa de Cronbach de la variable Productividad Laboral tiene un valor de 0.895 que equivale al 89.5% de fiabilidad del instrumento lo que certifica que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 09

Escalas y baremos de la variable: Productividad Laboral

Rango	Productividad Laboral	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Bajo	27 – 63	9 – 20	9 – 20	9 – 20
Medio	64 – 99	21 – 33	21 – 33	21 – 33
Alto	100 – 135	34 – 45	34 – 45	34 – 45

Nota: Tomado del cuestionario de Productividad Laboral

Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se ha utilizado el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 24, con el cual se van a realizar los siguientes análisis:

- Tamaño de preferencia central y de variabilidad para realizar el análisis cuantitativo de las variables del estudio.
- Para la prueba de hipótesis se realizará la prueba de Chi Cuadrado, por el cual se realizará la comprobación de la hipótesis mediante los cuales se decidirán las conclusiones.
- Los resultados obtenidos se presentaron en tablas y gráficos referente a las variables: variable (X) Influencia de la Comunicación Interna y variable (Y) Productividad Laboral.
- Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.
- Estadística inferencial: Rho de Spearman para medir el grado de relación entre las variables.

Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación son: los datos obtenidos serán recopilados con total aprobación sin intervenir en las respuestas. Asimismo, se mantuvo la confidencialidad y el respeto al evaluado en todo momento.

III.RESULTADOS

Análisis Descriptivo de los resultados

Tabla 10

Frecuencias de la Variable Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	31	62,0	62,0	62,0
	BUENA	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Comunicación Interna

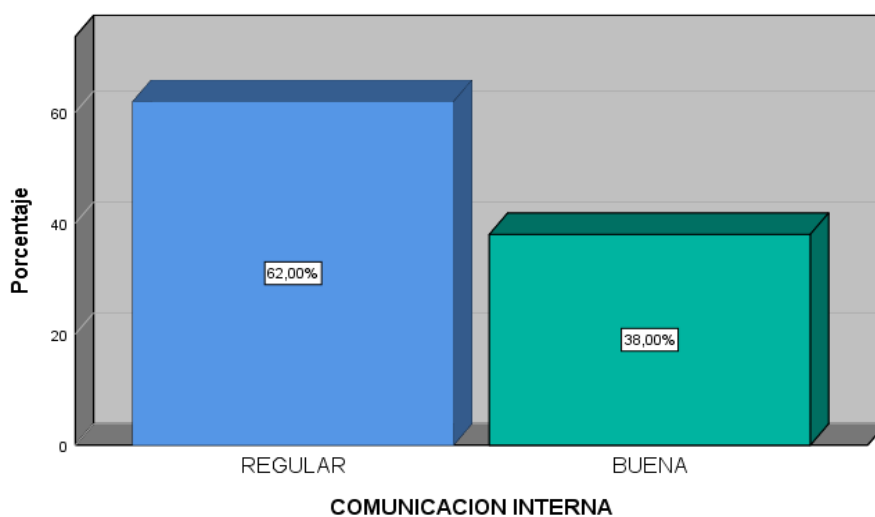


Figura 03 Variable Comunicación Interna

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 03 se observa que de acuerdo a la percepción de los trabajadores, el 62% considera que la comunicación interna se realiza de forma regular y el 38% la considera en un nivel bueno.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión control de la Variable Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	33	66,0	66,0	66,0
	BUENA	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Comunicación Interna - Control

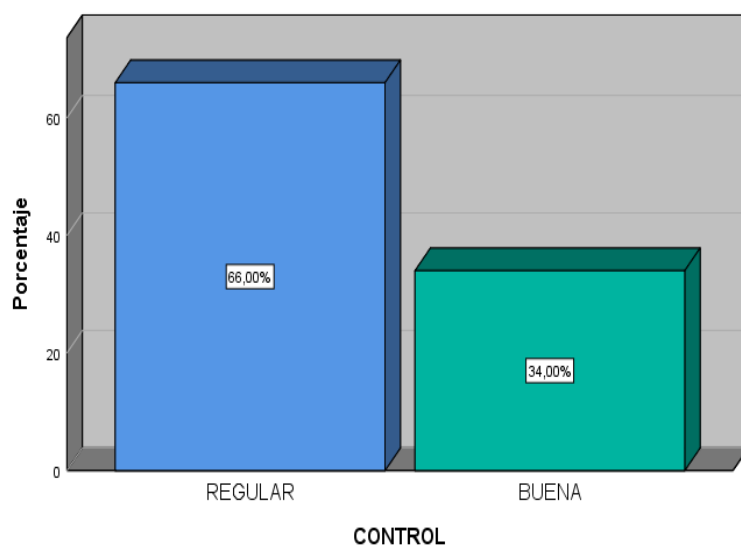


Figura 04 Dimensión Control de la Variable Comunicación Interna

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 04 se observa que de acuerdo a la percepción de los trabajadores, el 66% considera que el control se ejecuta de forma regular y el 34% la considera en un nivel bueno.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión Motivación de la Variable Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	4,0	4,0	4,0
	REGULAR	35	70,0	70,0	74,0
	BUENA	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Comunicación Interna - Motivación

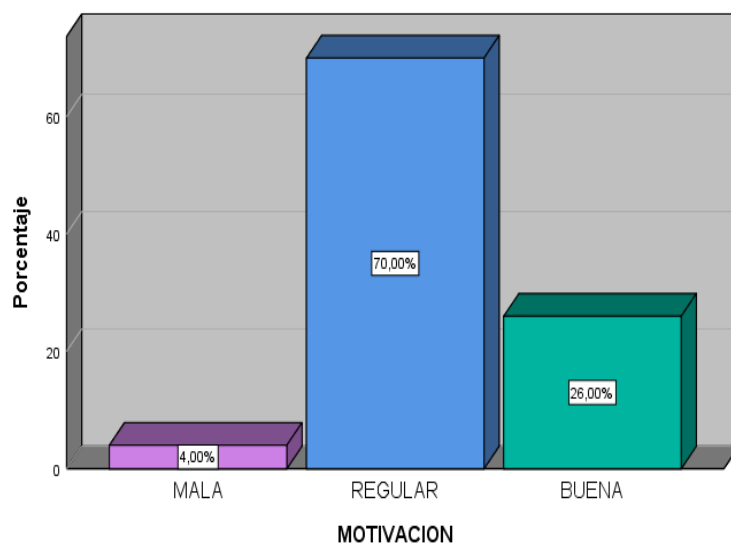


Figura 05 Dimensión Motivación de la variable Comunicación Interna

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 05 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 70% considera que la motivación se ejecuta de manera regular, el 26% la considera en un nivel bueno y el 4% considera mala la ejecución de la motivación.

Tabla 13

Frecuencias de la dimensión Expresión Emocional de la Variable Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	36	72,0	72,0	74,0
	BUENA	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Comunicación Interna – Expresión Emocional

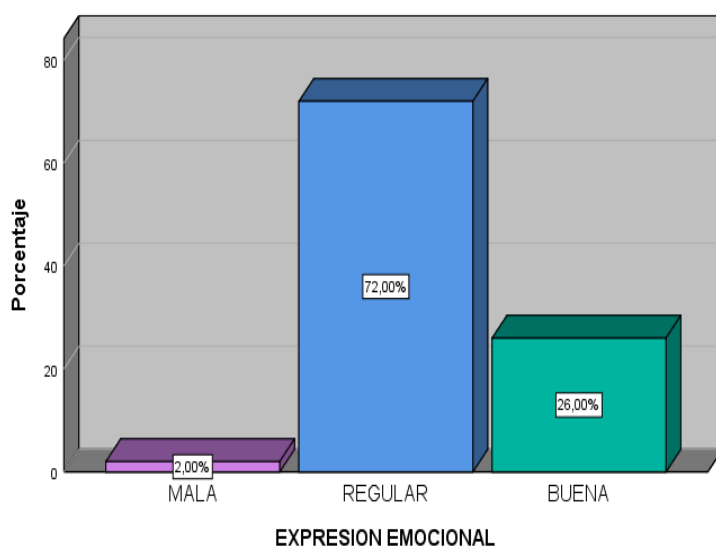


Figura 06 Dimensión Expresión Emocional de la variable Comunicación Interna

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 06 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 72% considera que la expresión emocional se realiza de manera regular, el 26% la considera en un nivel bueno y el 2% considera mala la práctica de la expresión emocional.

Tabla 14

Frecuencias de la dimensión Información de la Variable Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	29	58,0	58,0	58,0
	BUENA	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Comunicación Interna - Información

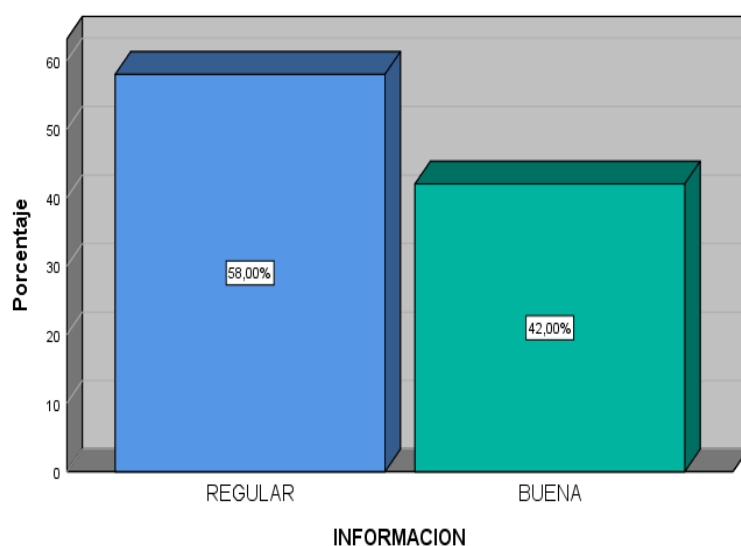


Figura 07 Dimensión Información de la Variable Comunicación Interna.

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 07 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 58% considera que la información se remite de forma regular y el 42% señala que se remite de buena forma.

Tabla 15
Frecuencias de la Variable Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	29	58,0	58,0	58,0
	BUENA	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Productividad Laboral

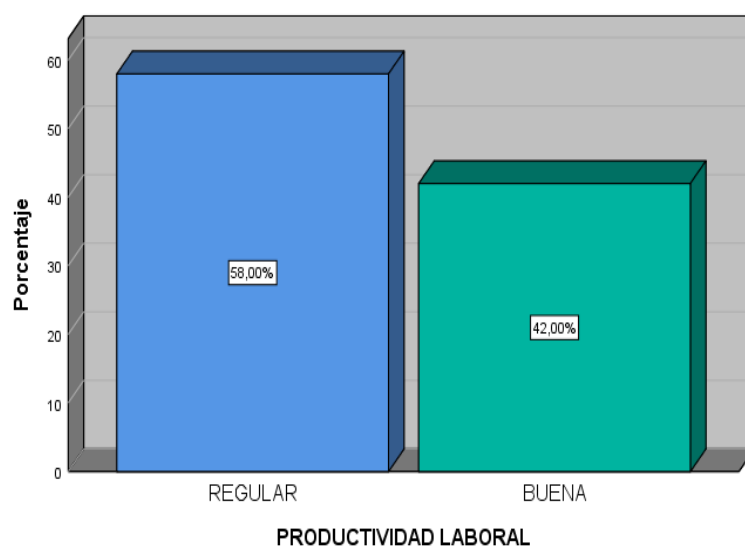


Figura 08 Variable Productividad Laboral

Interpretación:

De la tabla 15 y figura 08 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 58% indica que la productividad laboral es regular y el 42% considera que es buena la productividad laboral.

Tabla 16

Frecuencia de la dimensión Eficiencia de la Variable Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	33	66,0	66,0	66,0
	BUENA	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Productividad Laboral - Eficiencia

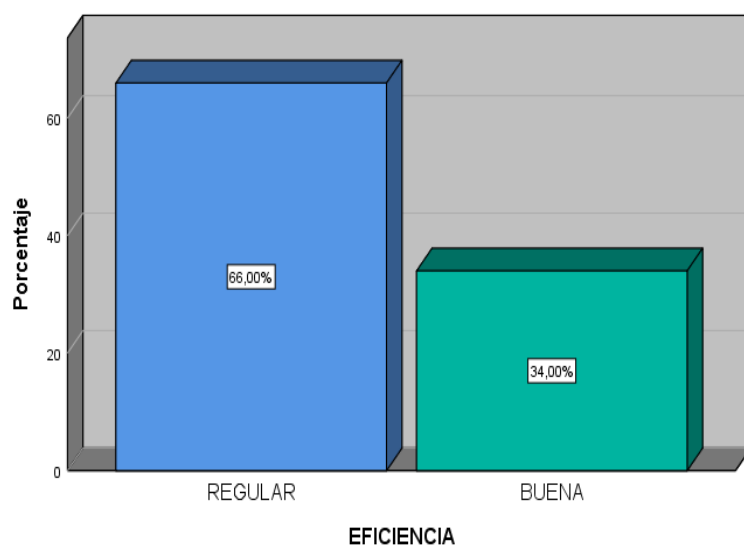


Figura 09 Dimensión Eficiencia de la Variable Productividad Laboral

Interpretación:

De la tabla 16 y figura 09 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 66% señala que la eficiencia se ejecuta de manera regular y el 34% muestra que se encuentra en un buen nivel.

Tabla 17

Frecuencia de la dimensión Eficacia de la Variable Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	36	72,0	72,0	72,0
	BUENA	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Productividad Laboral - Eficacia

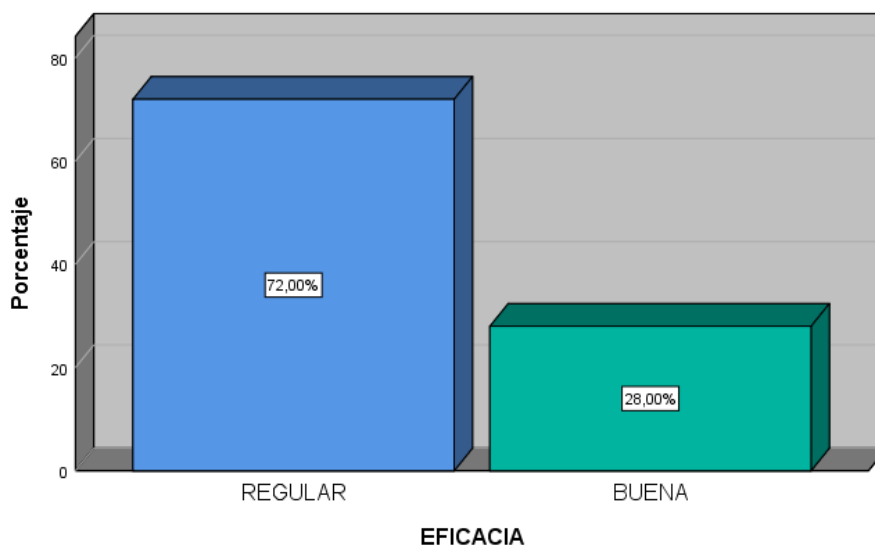


Figura 10 Dimensión Eficacia de la Variable Productividad Laboral

Interpretación:

De la tabla 17 y figura 10 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 72% indica que la eficacia es regular y el 28% considera buena la eficacia ejecutada.

Tabla 18

Frecuencia de la dimensión Efectividad de la Variable Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	34	68,0	68,0	68,0
	BUENA	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario de Productividad Laboral - Efectividad

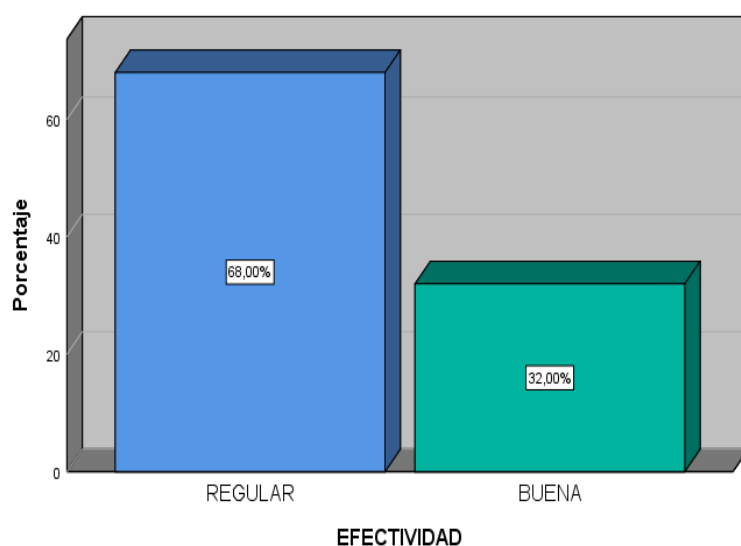


Figura 11 Dimensión Efectividad de la Variable Productividad Laboral

Interpretación:

De la tabla 18 y figura 11 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 68% considera que la efectividad es regular y el 32% señala que es buena.

Tablas Cruzadas

Tabla 19

Tabla Cruzada entre las Variables Comunicación Interna y Productividad Laboral

PRODUCTIVIDAD LABORAL					
COMUNICACION INTERNA	REGULAR		REGULAR	BUENA	Total
		Recuento	24	7	31
		% del total	48,0%	14,0%	62,0%
	BUENA				
		Recuento	5	14	19
		% del total	10,0%	28,0%	38,0%
Total		Recuento	29	21	50
		% del total	58,0%	42,0%	100,0%

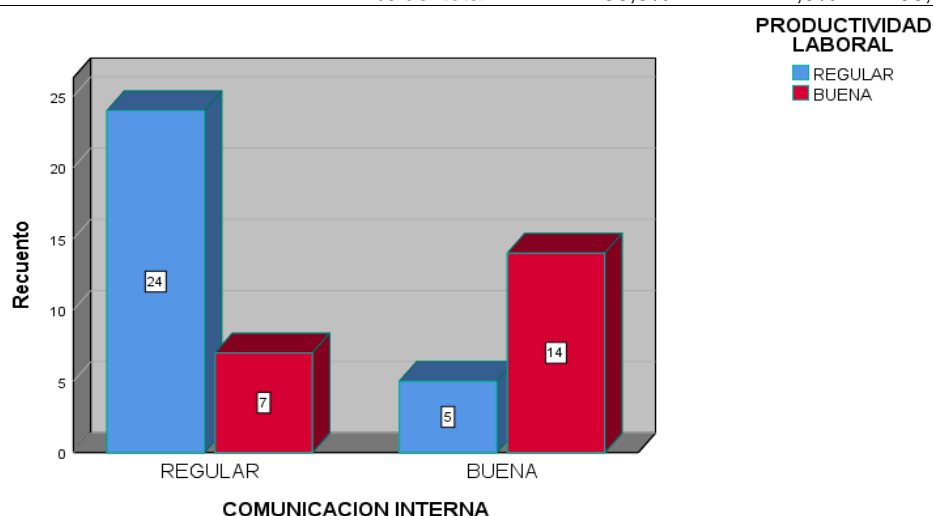


Figura 12 Tabla Cruzada de las Variables Comunicación Interna y Productividad Laboral

Interpretación

De la tabla 19 y la figura 12 se observa el cruce de las variables Comunicación Interna y Productividad Laboral en la que se demuestra que el menor porcentaje de cruce se encuentra en 10,0% para el nivel de bueno de la variable Comunicación Interna y el nivel regular para la variable Productividad Laboral, ello indica que un porcentaje mínimo de los trabajadores señala que cuando la comunicación es buena la productividad laboral se realiza de manera regular.

Tabla 20

Tabla Cruzada entre la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficiencia

		EFICIENCIA			
COMUNICACION INTERNA	REGULAR	Recuento	REGULAR	BUENA	Total
	REGULAR	Recuento	27	4	31
		% del total	54,0%	8,0%	62,0%
	BUENA	Recuento	6	13	19
		% del total	12,0%	26,0%	38,0%
Total		Recuento	33	17	50
		% del total	66,0%	34,0%	100,0%

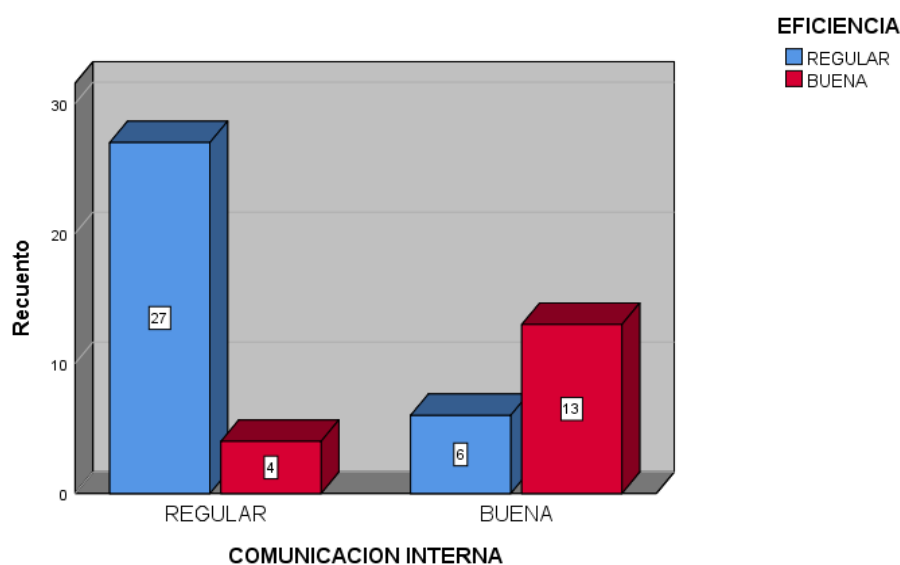


Figura 13 Tabla Cruzada de la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficiencia

Interpretación

De la tabla 20 y la figura 13 se observa el cruce de la variable Comunicación Interna y la dimensión Eficiencia en la que se demuestra que el menor porcentaje de cruce se encuentra en 8,0% para el nivel de regular de la variable Comunicación Interna y el nivel bueno de la dimensión Eficiencia, ello indica que un porcentaje mínimo de los trabajadores señala que cuando la comunicación es regular la eficiencia es buena.

Tabla 21

Tabla Cruzada entre la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficacia

		EFICACIA			
COMUNICACION INTERNA	REGULAR		REGULAR	BUENA	Total
		Recuento	25	6	31
		% del total	50,0%	12,0%	62,0%
	BUENA	Recuento	11	8	19
		% del total	22,0%	16,0%	38,0%
Total		Recuento	36	14	50
		% del total	72,0%	28,0%	100,0%

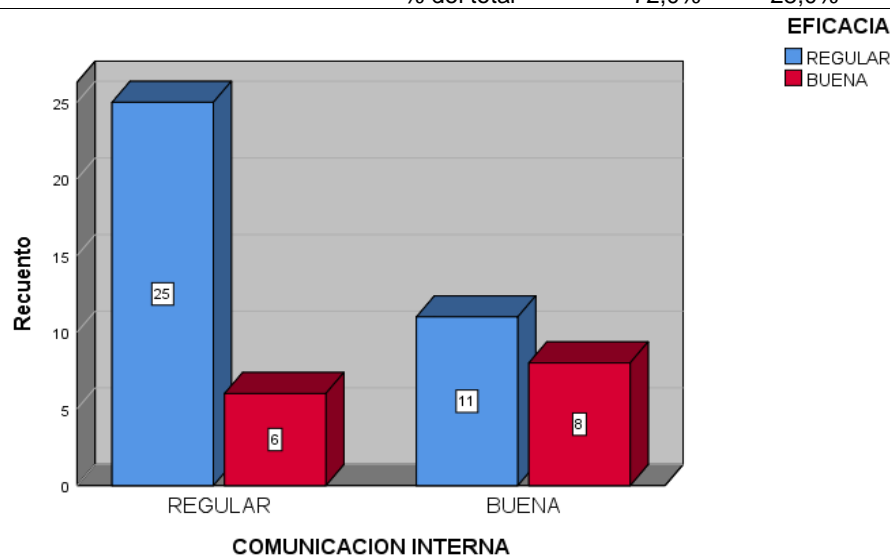


Figura 14 Tabla Cruzada de la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Eficacia

Interpretación

De la tabla 21 y la figura 14 se observa el cruce de la variable Comunicación Interna y la dimensión Eficacia en la que se demuestra que el menor porcentaje de cruce se encuentra en 12,0% para el nivel de regular de la variable Comunicación Interna y el nivel bueno de la dimensión Eficacia, ello indica que un porcentaje mínimo de los trabajadores señala que cuando la comunicación es regular la eficacia es buena. El más alto porcentaje es para la eficacia, lo que muestra que los trabajadores señalan que cuando la comunicación es regular da como consecuencia que la eficacia es también regular.

Tabla 22

Tabla Cruzada entre la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Efectividad

		EFECTIVIDAD			
COMUNICACION INTERNA	REGULAR	Recuento	REGULAR	BUENA	Total
	REGULAR	Recuento	25	6	31
		% del total	50,0%	12,0%	62,0%
	BUENA	Recuento	9	10	19
		% del total	18,0%	20,0%	38,0%
Total		Recuento	34	16	50
		% del total	68,0%	32,0%	100,0%

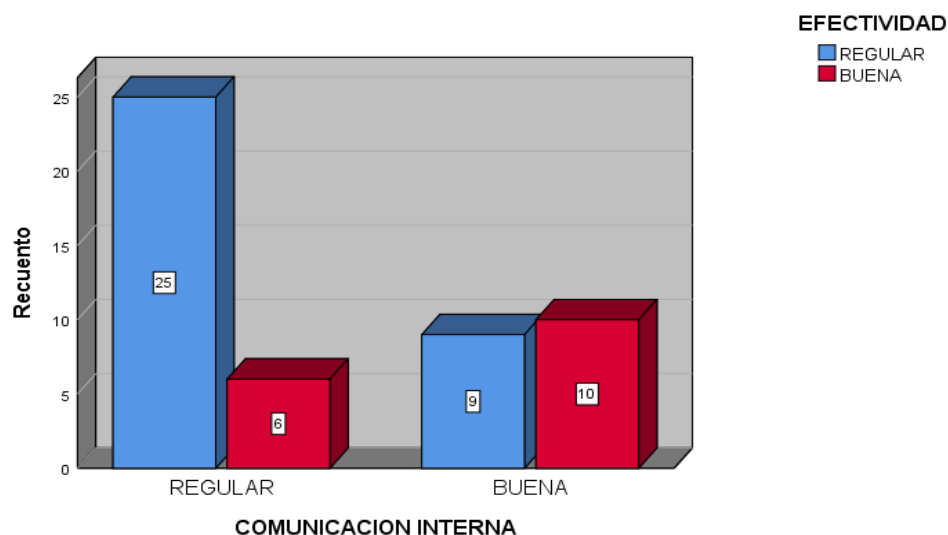


Figura 15 Tabla Cruzada de la Variable Comunicación Interna y la Dimensión Efectividad

Interpretación

De la tabla 22 y la figura 15 se observa el cruce de la variable Comunicación Interna y la dimensión Efectividad en la que se demuestra que el menor porcentaje de cruce se encuentra en 12,0% para el nivel de regular de la variable Comunicación Interna y el nivel bueno de la dimensión Efectividad, ello indica que un porcentaje mínimo de los trabajadores señala que cuando la comunicación es regular la eficacia es buena.

Tabla de Normalidad

Tabla 23
Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

		COMUNICACIÓN	PRODUCTIVIDAD
		INTERNA	LABORAL
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	106,04	94,76
	Desv. Desviación	10,681	11,812
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,103	,121
	Positivo	,061	,100
	Negativo	-,103	-,121
Estadístico de prueba		,103	,121
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}	,063 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación

Para conocer la normalidad, en este caso por ser la muestra mayor a 40 se ha utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla se visualizan los resultados de la prueba que contiene las dos variables, donde se demuestra que la distribución es normal, ya que los coeficientes obtenidos están por debajo del p valor ($p < 0,05$); por lo tanto, la prueba de hipótesis tanto general como específicas se realizarán con el estadístico paramétrico de Rho de Spearman, para comprobar las muestras relacionadas entre la variable comunicación interna y productividad laboral.

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 24

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral

			COMUNICACION	PRODUCTIVIDAD
			INTERNA	LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,503$ entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Tabla 25

Coeficiente de correlación de Spearman: Comunicación Interna y la Dimensión Eficiencia

			COMUNICACION	
			N INTERNA	EFICIENCIA
Rho de Spearman	COMUNICACION INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,569$ entre las variables: Comunicación Interna y Eficiencia. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficacia de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

H2: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficacia de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Tabla 26

Coeficiente de correlación de Spearman: Comunicación Interna y la Dimensión Eficacia

			COMUNICACIÓN	
			INTERNA	EFICACIA
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,456$ entre: Comunicación Interna y la Eficacia. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,001$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficacia de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficacia de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Spearman: Comunicación Interna y la Dimensión Efectividad

			COMUNICACION	
			INTERNA	EFFECTIVIDAD
Rho de Spearman	COMUNICACION INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,481$ entre la comunicación interna y la efectividad. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite mostrar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

IV.DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron en la prueba estadística, se estableció que se afirmaba una relación de $r=0,503$ entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna. Esta explicación es sustentada por Balarezo (2014), que señala que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa. Así mismo, se constató que cuando existen falencias en la ejecución de la comunicación organizacional interna éstas repercuten negativamente en las coordinaciones de las actividades dentro de la empresa, al contrario que cuando existe una comunicación efectiva las coordinaciones son ejecutadas de manera positiva. Lo mencionado es respaldado por la teoría de los autores Robbins y Judge (2013) los cuales indicaron que la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información y la teoría de Gutiérrez (2010) mencionó que la productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficiencia fue $r=0,569$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Esta deducción se basa en los resultados de Lamas (2015) en su investigación titulada Influencia de los canales de comunicación interna en el desarrollo de estudios económicos de Mype e industria del Ministerio de la Producción, la misma que contó con una muestra de 24 trabajadores. En dicha investigación se analizó como la efectividad de los canales de comunicación influye en el desarrollo de la industria. En donde se concluyó que el 37.5% de los trabajadores calificaron que la comunicación se encuentra en una categoría escasa lo que dificulta el buen

desempeño de los colaboradores dentro del ministerio de la producción. Lo cual ha sido respaldado por la teoría de Gutiérrez (2010) el que muestra que la eficiencia es el vínculo que existe entre el resultado obtenido y los recursos que se utilizaron.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficacia fue $r=0,456$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,001$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a 0,01. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Estos resultados son sustentados por Pérez (2015) en su tesis titulada El compromiso organizacional y la productividad laboral en la Ugel N^a 15, Huarochirí 2015. El mismo que realizó un análisis descriptivo para las industria gallega y española, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 58 trabajadores, el cual en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 15.5% de los trabajadores presenta un nivel débil respecto al compromiso organizacional y el 8.6% de los trabajadores presenta un nivel bajo respecto a la productividad. Esto es respaldado por la teoría de Gutiérrez (2010) el cual señala que la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera después de realizar una acción determinada utilizando la menor cantidad de recursos para su consecución.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Efectividad fue $r=0,481$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a 0,01. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Basado en el estudio de Pejerrey (2016) la tesis titulada La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública Lima 2016, el objetivo

general de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se aplicó la técnica de recolección de datos siendo esta la encuesta; se seleccionó una muestra de 103 trabajadores, en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 25.24% de los trabajadores tiene un nivel medio de satisfacción y el 33.01% de los trabajadores tiene un nivel medio de productividad. Esta teoría se basa en la teoría de Gutiérrez (2010) el cual indica que la efectividad es la obtención de objetivos los cuales se deben de alcanzar con la utilización de menos recursos.

V.CONCLUSIONES

Primera

Gracias a los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se estableció que se evidenciaba una relación de $r=0,503$ entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. La interpretación que se da a los resultados es: La existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe una relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral.

Segunda

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficiencia fue $r=0,569$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determinar que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 01 el cual intenta determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Eficiencia.

Tercera

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficacia fue $r=0,456$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,001$ permitió determinar que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 02 el cual intenta determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Eficacia.

Cuarta

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Efectividad fue $r=0,481$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determinar que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 03 el cual intenta determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Efectividad.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Según los resultados de las figuras 03 - 08 y las tablas 10 - 15 se observa que de acuerdo a la percepción de los trabajadores indican que se realiza de manera regular la Comunicación Interna en el 62%, la Productividad Laboral en 58% y de condición buena la Comunicación Interna en el 38%, la Productividad Laboral en 42%, por lo que se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a todos los trabajadores de la institución para que así le den la importancia necesaria para la realización de una comunicación interna efectiva que llegue a todos los integrantes de la institución utilizando todas las herramientas necesarias para su consecución.

Segunda

De acuerdo a los resultados de la figura 9 y la tabla 16 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores el 66% señala que la eficiencia se ejecuta de manera regular y el 34% muestra que se encuentra en un buen nivel, por lo que se recomienda que se comuniquen los resultados a los integrantes del equipo de trabajo dando a conocer cuáles son las metas a cumplir las cuales deben de ser alcanzables dotando de recursos humanos, mobiliarios y tecnológicos a los trabajadores para que así se puedan ver resultados positivos los cuales influyen en el crecimiento de los profesionales y de la institución en beneficio de los usuarios.

Tercera

Basados en los resultados de la figura 10 y la tabla 17 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores, el 72% indica que la eficacia es regular y el 28% se considera buena la eficacia ejecutada por lo que se recomienda que se informe los resultados a los integrantes del equipo de trabajo dando a conocer cuáles son los planes que se deben de cumplir, lo que daría como resultado el logro de los objetivos de la institución lo cual involucra directamente el desempeño de los

trabajadores y el acierto en la consecución de tareas.

Cuarta

De acuerdo a los resultados de la figura 11 y la tabla 18 se observa que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores el 68% considera que la efectividad es regular y el 32% señala que es buena, por lo que se recomienda se muestren los resultados al equipo de trabajo y se tomen pautas para la evaluación de las tareas de acuerdo al tiempo asignado para cada una, las cuales deben de estar basadas en tomas de decisiones correctas y consensuadas con el equipo de trabajo, priorizando en la solución de los problemas que se pueden presentar.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, H (2014) *Planeación Estratégica y Productividad Laboral, estudio realizado en el hotel del campo* Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario>.

Balarezo, F. (2015) *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet, Quetzaltenango – Guatemala* Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario>.

Beltrán, J. (2002). *Indicadores de gestión: herramientas para lograr la competitividad* (2ª ed.). Bogotá: 3R.

Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson

Capriotti, P (2009) *Branding Corporativo, Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa* (1ª ed.). Chile: Andros.

Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). México: Mc Graw - Hill.

Escudero, M. (2012) *Comunicación y Atención al Cliente*. (2ª ed.). España: Paraninfo

García, A (2011) *Productividad y Reducción de Costos*. (2ª ed.). México: Trillas

Gutiérrez, H (2010) *Calidad Total y Productividad*. (3ª ed.). México: Mc Graw - Hill.

- Javier, F y Gómez, L. (1991) *Indicadores de Calidad y productividad en la Empresa*. (1ª ed.). Venezuela: Editorial Nuevos Tiempos
- Lamas, L. (2015) *Influencia de los canales de comunicación interna en el desarrollo de estudios económicos de Mype e industria del Ministerio de la Producción*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2016). *Reglamento del Servicio de Investigación Tutelar*. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales>.
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (2017), Boletín N° 73, *Las redes sociales como herramientas no convencionales de comunicación humana y su ingreso en el centro de trabajo: ¿espacio inclusivo o de abierta exclusión de interacción humana en la fábrica?* Recuperado de <http://www2.trabajo.gob.pe>
- Moreno, P. (2016) *Gestión del control interno y la comunicación interna en el área de tesorería del ministerio público*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ochoa, M. (2014) *Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario>.
- Ongalllo, C (2007) *Manual de Comunicación, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (2ª ed.). España: Dykinson.

Organización Internacional del Trabajo (2017). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo, Tendencias 2017, La desconexión entre crecimiento y empleo*. Recuperado de <http://www.ilo.org>.

Pejerrey, M. (2016) *La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Pérez López, J. (2013) *Fundamentos de la Dirección de Empresas*. (7ª ed.). España: Editorial RIALP

Pérez, C. (2015) *El compromiso organizacional y la productividad laboral en la Ugel N° 15, Huarochirí* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Robbins, S.; Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.

Roca, S. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, período 2009-ii* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>.

Umaña, A (2015) *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursobiblio.url.edu.gt/tesis.jcem>.

VIII. ANEXOS

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 10 de diciembre de 2017

Carta P. 604 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

DOCTORA ROSALINA OLINDA QUISPE ZELA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN TUTELAR LIMA NORTE CALLAO DEL MINISTERIO DE LA
MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
Atención:
DIRECTORA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VERONICA YANET VIDAL GUTIERREZ** identificado(a) con DNI N.° **40555031** y código de matrícula N.° **6500012975**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Influencia de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral en la Unidad de
Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones
Vulnerables, 2016

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

LPAB

La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016

Autora: Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANG
La Comunicación Interna y La Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	La Productividad Laboral es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados (Gutiérrez, H. p.21)	La Productividad Laboral se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, en el que se empleará la técnica de cuestionario tipo Likert para el recojo de la información de los 50 trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	EFICIENCIA	Cumplimiento de Metas	1,2,3	1 - Nunca	1 - Bajo
	¿La Comunicación Interna se relaciona con la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016?	Determinar la relación de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016	La Comunicación Interna se relaciona positivamente en la Productividad Laboral de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016					Recursos	4,5,6		
								Resultados	7,8,9		
							EFICACIA	Cumplimiento de Planes	10,11,12	2 - Casi Nunca	
	Logro de Objetivos	13,14,15	3 - A Veces								
	Acerto en consecuencias de tareas	16,17,18									
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				Tiempo	19,20,21	4 - Casi Siempre	2 - Medio	
	¿Qué relación existe entre la Comunicación Interna y la Eficiencia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Eficiencia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016	Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Eficiencia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016								
	¿Qué relación existe entre la Comunicación Interna y la Eficacia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016?	Identificar la relación entre la Comunicación interna y la Eficacia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016	Existe relación positiva entre la Comunicación interna y la Eficacia en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016								
	¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la Efectividad en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016?	Determinar la relación entre la Comunicación interna y la Efectividad en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016	Existe relación significativa entre la Comunicación interna y la Efectividad en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016								
						EFFECTIVIDAD	Toma de decisiones	22,23,24	5 - Siempre	3 - Regular	
						Solución del Problema	25,26,27				

Apéndice B
Instrumento: Cuestionario
Variable (X): Comunicación Interna

I. Instrucciones.

Estimado (a) profesional el presente cuestionario tiene la finalidad de medir el nivel de influencia de la Comunicación Interna.

II. Información específica: Marque con una X, sólo una de las opciones.

1: Nunca		2: Casi Nunca		3: A veces		4: Casi siempre		5: Siempre		
INDICE						N	CN	AV	CS	S
C O N T R O L	PREGUNTAS:									
	ITEM	COMPORTAMIENTO								
	1	Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado.								
	2	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros								
	3	Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.								
	NORMAS									
	4	Mantengo una participación activa en la regularización de los mecanismos de la comunicación interna.								
	5	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas								
	PROCEDIMIENTOS									
	6	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad								
	7	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación								
	8	Se ejecutan procedimientos de actualización a los medios comunicativos utilizados								
	JERARQUÍAS									
	9	La comunicación interna es adecuada en todas las jerarquías laborales								
10	La participación de los colaboradores para la toma de decisiones se ejerce de acuerdo a la jerarquía que ocupa.									
11	La jerarquía laboral en la unidad es importante para acceder a la comunicación interna									
M O T I V A C I O N	NECESIDADES									
	12	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación								
	13	La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal								
	COMPROMISO									
	14	Asiste a reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo								
	15	La dirección realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral								
	16	En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores								
	INCENTIVOS									
	17	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad								
18	Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.									

Apéndice B (Continuación)
Instrumento: Cuestionario
Variable (X): Comunicación Interna

I. Instrucciones.

Estimado (a) profesional el presente cuestionario tiene la finalidad de medir el nivel de influencia de la Comunicación Interna.

II. Información específica: Marque con una X, sólo una de las opciones.

1: Nunca	2: Casi Nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

INDICE			N	CN	AV	CS	S
E E X M P O R C E I S O I N O A N L	PREGUNTAS:						
	ITEM	SENTIMIENTOS					
	19	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo					
	20	Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera					
		RELACIÓN					
	21	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad					
I N F O R M A C I Ó N	22	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones					
		INDIVIDUAL					
	23	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones					
	24	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones					
		GRUPAL					
	25	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes					
	26	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales					
		FORMAL					
	27	La comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo					
	28	La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal					
		INFORMAL					
	29	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones					
	30	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina					

Apéndice B
Instrumento: Cuestionario
Variable (Y): Productividad Laboral

I. Instrucciones.

Estimado (a) profesional el presente cuestionario tiene la finalidad de medir el nivel de influencia de la Comunicación Interna.

II. Información específica: Marque con una X, sólo una de las opciones.

1: Nunca		2: Casi Nunca		3: A veces		4: Casi siempre		5: Siempre		
INDICE						N	CN	AV	CS	S
E F I C I E N C I A	PREGUNTAS:									
	ITEM	CUMPLIMIENTO DE METAS								
	1	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido								
	2	Se siente motivado por la Dirección para cumplir sus metas								
	3	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad								
	RECURSOS									
	4	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales								
	5	La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos								
	6	Cuándo necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente								
	RESULTADOS									
	7	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados								
	8	Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos								
9	Cuándo obtiene resultados negativos la Dirección toma medidas correctivas hacia su persona									
E F I C A C I A	CUMPLIMIENTOS DE PLANES									
	10	El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad								
	11	Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado								
	12	Realiza intercambio de experiencias con sus colegas sobre el cumplimiento de sus planes								
	LOGRO DE OBJETIVOS									
	13	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral								
	14	El estrés es un factor asociado al logro de objetivos								
	15	Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos								
	ACIERTO EN CONSECUENCIAS DE TAREAS									
	16	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad								
17	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar									
18	Las tareas que realizo incrementa mi vocación de servicio									

Apéndice B (Continuación)
Instrumento: Cuestionario
Variable (Y): Productividad Laboral

I. Instrucciones.

Estimado (a) profesional el presente cuestionario tiene la finalidad de medir el nivel de influencia de la Comunicación Interna.

II. Información específica: Marque con una X, sólo una de las opciones.

1: Nunca	2: Casi Nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

INDICE			N	CN	AV	CS	S
E F E C T I V I D A D	PREGUNTAS:						
	ITEM	TIEMPO					
	19	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones					
	20	Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido					
	21	Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas					
	TOMA DE DECISIONES						
	22	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo					
	23	Participa en las reuniones de toma de decisión de cambio que se ejecutarán en la dirección					
	24	Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado					
	SOLUCIÓN DEL PROBLEMA						
	25	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores					
	26	Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltos por la dirección					
	27	Cuando se le ofrece una posible solución de algún inconveniente a la dirección, es recibida gratamente					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la UCV, en la sede Lima Este aula 109F, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: Influencia de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Br. Vidal Gutiérrez Verónica Yanet

D.N.I: 40555031

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: COMUNICACIÓN INTERNA

Ongallo (2007) indicó que la comunicación interna es la herramienta utilizada dentro de la organización para indicar a los trabajadores los instrumentos que la empresa elabora y utiliza para obtener los resultados trazados, también menciona que es un instrumento para fomentar el intercambio de opiniones de crecimiento para la institución (p. 77).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIÓN CONTROL

Robbins y Jugde (2013), indican que es la fase inicial del proceso porque así se puede conocer el comportamiento de los miembros y la manera de interacción entre ellos (p.337).

DIMENSIÓN MOTIVACIÓN

Robbins y Jugde (2013), señalan que la es el mejor mecanismo de influencia que existe en los integrantes de la organización porque los hace sentir importantes mediante las funciones que realizan (p. 337).

DIMENSIÓN EXPRESIÓN EMOCIONAL

Robbins y Jugde (2013), muestran que la expresión emocional de cada individuo es un medio para aflorar los sentimientos que cada persona trae con ella, la cual influye directamente en la relación que mantienen con sus compañeros y en la forma de realizar sus funciones. (p.337).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Robbins y Jugde (2013), indican que la información es el conjunto de datos que se deben transmitir a todo el personal para indicarles cuáles son sus funciones a realizar y cuáles son los objetivos que se quieren conseguir. (p.337).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
CONTROL	Comportamiento	Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado.	ORDINAL
		Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros	
		Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.	
	Normas	Mantengo una participación activa en la regularización de los mecanismos de la comunicación interna.	
		Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas	
	Procedimientos	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad	
		Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación	
		Se ejecutan procedimientos de actualización a los medios comunicativos utilizados	
	Jerarquías	La comunicación interna es adecuada en todas las jerarquías laborales	
		La participación de los colaboradores para la toma de decisiones se ejerce de acuerdo a la jerarquía que ocupa.	
		La jerarquía laboral en la unidad es importante para acceder a la comunicación interna	

MOTIVACIÓN	Necesidades	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación	
		La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal	
	Compromiso	Asiste a reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo	
		La dirección realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral	
		En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores	
	Incentivos	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad	
		Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.	
EXPRESIÓN EMOCIONAL	Sentimientos	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo	
		Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera	
	Relación	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad	
		La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones	
INFORMACIÓN	Individual	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones	
		La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones	
	Grupal	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes	
		Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en	

		reuniones grupales	
	Formal	La comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo	
		La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal	
	Informal	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones	
		La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina	

Fuente: Adaptado de Umaña, A. (2015) Tesis Comunicación Interna y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONTROL							
1	Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado.							
2	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros							
3	Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.							
4	Mantengo una participación activa en la regularización de los mecanismos de la comunicación interna.							
5	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas							
6	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad							
7	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación							
8	Se ejecutan procedimientos de actualización a los medios comunicativos utilizados							
9	La comunicación interna es adecuada en todas las jerarquías laborales							
10	La participación de los colaboradores para la toma de decisiones se ejerce de acuerdo a la jerarquía que ocupa.							
11	La jerarquía laboral en la unidad es importante para acceder a la comunicación interna							
	MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación							
13	La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal							
14	Asiste a reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo							
15	La dirección realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral							
16	En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores							
17	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad							
18	Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.							
	EXPRESIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo							
20	Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera							
21	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad							
22	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones							
	INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones							
24	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones							
25	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes							
26	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales							
27	La comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo							

28	La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal							
29	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones							
30	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina							



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Susasthán Sanchez Díaz
DNI: 0934807

Especialidad del validador: Metodólogo

.....de 11.....del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Gutiérrez (2010) La productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados (p.21)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

DIMENSIÓN EFICIENCIA

Gutiérrez (2010) Muestra que la eficiencia es el vínculo que existe entre el resultado obtenido y los recursos que se utilizaron. (p.21)

DIMENSIÓN EFICACIA

Gutiérrez (2010) Señala que la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera después de realizar una acción determinada utilizando la menor cantidad de recursos para su consecución (p.21)

DIMENSIÓN EFECTIVIDAD

Gutiérrez (2010) Indica que la efectividad es la obtención de objetivos importantes los cuales se deben de alcanzar (p.21)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
EFICIENCIA	Cumplimiento de Metas	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido	Ordinal
		Se siente motivado por la Dirección para cumplir sus metas	
		La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad	
	Recursos	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales	
		La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos	
		Cuándo necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente	
	Resultados	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados	
		Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos	
		Cuándo obtiene resultados negativos la Dirección toma medidas correctivas hacia su persona	
EFICACIA	Cumplimiento de Planes	El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad	
		Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado	
		Realiza intercambio de experiencias con sus colegas sobre el cumplimiento de sus planes	

	Logro de Objetivos	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral	
		El estrés es un factor asociado al logro de objetivos	
		Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos	
	Acierto en consecución de tareas	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad	
		Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar	
		Acertar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio	
EFECTIVIDAD	Tiempo	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones	
		Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido	
		Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas	
	Toma de decisiones	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo	
		Participa en las reuniones de toma de decisión de cambio que se ejecutarán en la dirección	
		Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado	
	Solución del Problema	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores	
		Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltos por la dirección	
		Cuando se le ofrece una posible solución de algún inconveniente a la dirección, es recibida gratamente	

Adaptado: Torres. R. Satisfacción y productividad Laboral en la Micro y Pequeñas empresas del 2015

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICIENCIA							
1	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido							
2	Se siente motivado por la Dirección para cumplir sus metas							
3	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad							
4	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales							
5	La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos							
6	Cuándo necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente							
7	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados							
8	Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos							
9	Cuándo obtiene resultados negativos la Dirección toma medidas correctivas hacia su persona							
	EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad							
11	Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado							
12	Realiza intercambio de experiencias con sus colegas sobre el cumplimiento de sus planes							
13	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral							
14	El estrés es un factor asociado al logro de objetivos							
15	Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos							
16	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad							
17	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar							
18	Acertar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio							
	EFFECTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones							
20	Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido							
21	Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas							
22	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo							
23	Participa en las reuniones de toma de decisión de cambio que se ejecutarán en la dirección							
24	Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado							
25	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores							
26	Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltos por la dirección							
27	Cuando se le ofrece una posible solución de algún inconveniente a la dirección, es recibida gratamente							



Observaciones (precisar si hay
suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sesatrán Sánchez Díaz

DNI: 09804807

Especialidad del
validador: Metodología

11 de 11 del 2012

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:



Todas las fuentes



Coincidencia 1 de 308

• repositorio.ucv.edu.pe	17 %
Fuente de Internet: 96 URL	
• www.scribd.com	13 %
Fuente de Internet: 43 URL	
• pt.scribd.com	8 %
Fuente de Internet: 18 URL	
• repositorio.une.edu.pe	7 %
Fuente de Internet: 20 URL	
• cybertesis.unmsm.edu...	7 %
Fuente de Internet: 25 URL	
• es.scribd.com	6 %
Fuente de Internet: 17 URL	
• es.slideshare.net	6 %
Fuente de Internet: 18 URL	
• docplayer.es	5 %
Fuente de Internet: 11 URL	
• repositorio.upeu.edu.pe	4 %
Fuente de Internet: 7 URL	
• www.slideshare.net	4 %
Fuente de Internet: 12 URL	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Data de Comunicación Interna

COMUNICACIÓN INTERNA																														
CONTROL											MOTIVACION							EXP-EMOCIONAL				INFORMACION								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	4	4	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4
6	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
7	3	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4
8	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	
9	5	4	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3
10	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
12	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2
14	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
15	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5
16	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
17	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4
18	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3
20	4	4	3	3	2	3	2	2	3	5	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
21	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3
22	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4
23	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5
24	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	5	5	

25	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
27	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
28	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
29	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5
30	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
31	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4
32	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
33	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3
34	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
35	2	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
36	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5
38	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
39	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	5
40	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3
41	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3
42	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5
43	5	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5
44	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4
45	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4
46	3	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4
47	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5
48	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5
49	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4
50	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5

Data de Productividad Laboral

PRODUCTIVIDAD LABORAL																											
EFICIENCIA										EFICACIA									EFECTIVIDAD								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
6	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
8	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4
9	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	3
10	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3
11	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4
14	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5
16	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
17	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
18	2	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3
19	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3
20	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	2	4
21	4	2	3	2	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	1	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	3	4
22	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	5	5	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	1
23	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3
24	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3

25	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
26	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
27	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
30	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
31	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	
32	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	3	2	3	4	4	
33	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
34	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	
36	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	
37	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	
38	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
39	3	5	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	
40	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
41	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	
42	4	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	
43	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
44	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	2	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	
45	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
46	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	5	5	4	3	2	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	
47	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	4	4	5	3	5	4	5	4	5	
48	4	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	
49	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	
50	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA UNIDAD
DE INVESTIGACIÓN TUTELAR LIMA NORTE CALLAO DEL MINISTERIO DE LA
MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2016

Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

Universidad César Vallejo

Resumen

La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016 tuvo como finalidad determinar la relación de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao, de acuerdo a los autores Robbins y Jugde indican que la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información la cual contiene cuatro funciones fundamentales para toda institución entre los cuales se encuentran: control, motivación, expresión emocional e información, conociendo claramente cuáles son los objetivos que se buscan alcanzar, los miembros de la organización trabajarán de una manera eficiente.

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, el estudio es no experimental y transversal se consideró como población a 50 trabajadores y la muestra es censal ya que son la totalidad de personal con la que cuenta el área en mención para recoger y procesar los datos se utilizó la técnica de cuestionario tipo Likert lo cual se trabaja con respuestas cerradas. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS versión 25,

Se obtuvo como resultado ante la aplicación de fiabilidad de la variable comunicación interna y productividad laboral mediante el alfa de Cronbach que los instrumentos tienen una consistencia del 0.865 y del 0.895, siendo así esta una confiabilidad aceptable.

Palabras Claves: Eficiencia, Eficacia, Efectividad

Abstract

The internal communication and labour productivity of the tutelage investigation unit lima norte callao of ministry of women and vulnerable populations, 2016 had as an objective to define the relation of the internal communication in the labour productivity at the tutelage investigation unit lima norte callao. According to the authors robbins and judge, they point out that the communication is essential since people cannot interact between them without sharing information which contains four essential functions for each institution: control, motivation, emotional expression and information. Having learned which were the objectives that one wants to reach, the organization members will work efficiently.

This investigation is descriptive and correlational. The study is not experimental nor transversal, 50 workers were considered as population and the result is censual because they are the entire personnel of the previous mentioned area. In order to collect and process information, the Likert scale method which works with close answers was used. The SPSS version 25 program was used to process the information.

The internal communication and labour productivity variable was evaluated through the Cronbac Alpha and the result was that the instruments have a consistency of 0.865 and 0.895, therefore it has an acceptable reliability.

Key words: efficiency, efficacy, effectiveness

Introducción

Del resultado de la investigación se ha podido confirmar la importancia que se debe brindar al tema de la comunicación interna y la productividad laboral, el cual es respaldado con los diferentes conceptos de autores reconocidos: La comunicación interna es una parte importante en las relaciones entre las personas en el aspecto laboral y personal, Ongallo (2007) Indicó que “la comunicación es un medio por el cual el emisor que es la persona que remite una información la cual será recibida por el receptor y este a su vez emitirá una respuesta e iniciará el proceso de los diferentes actores de la comunicación”. (p.14) debido a que si no existe el proceso de comunicación entre dos o más personas, el proceso no se realiza en totalidad si no se consigue el intercambio de información. Para llegar a conocer a profundidad el proceso de la comunicación debemos tomar en cuenta cuatro puntos claves en ella entre los cuales: Robbins y Judge (2013) Indica que la comunicación interna contiene cuatro funciones fundamentales para toda institución entre los cuales se encuentran: control, motivación, expresión emocional e información, conociendo claramente cuáles son los objetivos que se buscan alcanzar los miembros de la organización trabajarán de una manera eficiente. (p.336).

Además de acuerdo a Gutiérrez (2010) La productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados (p.21) para conocer los resultados se debe de tener en cuenta tres factores importantes, Gutiérrez (2010) Señaló que la productividad laboral se visualiza a través de tres factores: eficiencia, eficacia y efectividad. (p.21)

La mejor manera de evaluar la manera en la que se ejecuta la comunicación interna dentro de la unidad es conocer la opinión de los participantes en ella y para conocer la situación de la presente investigación se establece como objetivo principal determinar la relación de la Comunicación Interna con la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016. A nivel nacional se han hecho varias investigaciones como la de Moreno (2016), presentó en la Universidad César vallejo para obtener el grado de Magister

en Gestión Pública, la tesis titulada *“Gestión del control interno y la comunicación interna en el área de tesorería del ministerio público, Lima 2015”* el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el control interno y la comunicación interna del personal que labora en el área de tesorería del ministerio público, fundamentado en el escritor Fuentes, (2011) en el libro titulado Lenguaje y Comunicación. De la misma forma Pérez (2015), presentó en la Universidad César vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, la tesis titulada *“El compromiso organizacional y la productividad laboral en la Ugel N° 15, Huarochirí 2015”* el objetivo general de la investigación fue caracterizar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la Ugel N° 15, fundamentado en el escritor Abad, (2003) en el libro titulado Empleo y productividad del trabajo. Los resultado han evidenciado que la comunicación interna se ejecuta de manera regular contando con el 62% de aprobación y la productividad laboral en un 58% regular en la obtención de resultados, se ha determinado la existencia de una correlación moderada y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016, siendo el Rho de ,569**; es decir, el índice de correlación al 56.9%.

Revisión de la Literatura

Dentro del marco de la investigación, se definió a la variable comunicación interna con el teórico Robbins y Judge (2013) Indicó que la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información. (p.336), así mismo Ongallo (2007) indicó que: La comunicación interna es la herramienta utilizada dentro de la organización para indicar a los trabajadores los instrumentos que la empresa elabora y utiliza para obtener los resultados trazados, también menciona que es un instrumento para fomentar el intercambio de opiniones de crecimiento para la institución (p. 77) por lo que Robbins y Judge (2013) Indica que la comunicación interna contiene cuatro funciones fundamentales para toda institución entre los cuales se encuentran: control, motivación, expresión emocional e información, conociendo claramente cuáles son los objetivos que se buscan alcanzar, los miembros de la organización trabajarán de una manera

eficiente. (p.336). Igualmente se conoce que Gutiérrez (2010) La productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados (p.21) dentro de la cual Gutiérrez (2010) Señaló que la productividad laboral se visualiza a través de tres factores: eficiencia, eficacia y efectividad. (p.21)

Objetivo

Determinar la relación de la Comunicación Interna con la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Método

El Enfoque de la investigación: Cuantitativo, la investigación estuvo basado al enfoque cuantitativo, manifestaron que se basa en la recolección de datos los cuales servirán para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin construir modelos de comportamiento y probar teorías (Hernández et al, 2014, p.4). El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo, el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca negar o falsear tales hipótesis, concluyendo de ellas soluciones que deben comprobar con los hechos. (Bernal, C. 2010, p.60). El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, los estudios descriptivos buscan describir las propiedades, rasgos y los complementos de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2010, p. 80), los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un argumento en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81). El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará las variables de estudio. Es no experimental debido a que son estudios que se realizan sin manipular intencionalmente las variables (Hernández et al., 2014, p. 149). Es transversal ya que se recolecta la información deseada en un solo momento con el propósito de detallar a las variables estudiadas y así conocer su interrelación (Hernández et al., 2014, p.151). Hernández, Fernández y

Baptista (2010) Señalaron que la población está basada de todos los elementos que comparten ciertas especificaciones en común. (p.174). La cual está conformado por 50 trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Tabla 06

Fiabilidad del instrumento de la variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	30

Nota: Tomado del cuestionario de Comunicación Interna

Tabla 08

Fiabilidad del instrumento de la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	27

Nota: Tomado del cuestionario de Productividad Laboral

Tabla 24

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral

			COMUNICACION INTERNA	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resultados

De la tabla 19 y la figura 12 se observa el cruce de las variables Comunicación Interna y Productividad Laboral en la que se demuestra que el 48% para el nivel regular de Comunicación Interna y el nivel regular para la Productividad Laboral asimismo, la tabla 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.503^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 50.3%, y se afirma: *a mayor comunicación interna, mayor productividad laboral*.

Discusión

En el presente capítulo, se comparó el resultado obtenido con los antecedentes de la presente investigación, así como la teoría existente:

Los resultados que se obtuvieron en la prueba estadística, se estableció que se afirmaba una relación de $r=0,503$ entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación significativa, ya que p es menor a $0,01$. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna. Esta explicación es sustentada por Balarezo (2014), que señala que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa. Así mismo, se constató que cuando existen falencias en la ejecución de la comunicación organizacional interna éstas repercuten negativamente en las coordinaciones de las actividades dentro de la empresa, al contrario que cuando existe una comunicación efectiva las coordinaciones son ejecutadas de manera positiva. Lo mencionado es respaldado por la teoría de los autores Robbins y Judge (2013) los cuales indicaron que la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información y la teoría de Gutiérrez (2010) mencionó que la productividad es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados.

Conclusiones

Gracias a los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se estableció que se evidenciaba una relación de $r=0,503$ entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. La interpretación que se da a los resultados es: La existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe una relación significativa, ya que p es menor a 0,01. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral.

Recomendación

Según los resultados de las figuras 03 - 08 y las tablas 10 - 15 se observa que de acuerdo a la percepción de los trabajadores indican que se realiza de manera regular la Comunicación Interna en el 62%, la Productividad Laboral en 58% y de condición buena la Comunicación Interna en el 38%, la Productividad Laboral en 42%, por lo que se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a todos los trabajadores de la institución para que así le den la importancia necesaria para la realización de una comunicación interna efectiva que llegue a todos los integrantes de la institución utilizando todas las herramientas necesarias para su consecución

Referencias

- Aguirre, H (2014) *Planeación Estratégica y Productividad Laboral, estudio realizado en el hotel del campo* Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario>.
- Balarezo, F. (2015) *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet, Quetzaltenango – Guatemala* Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario>.
- Beltrán, J. (2002). *Indicadores de gestión: herramientas para lograr la competitividad* (2ª ed.). Bogotá: 3R.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson
- Capriotti, P (2009) *Branding Corporativo, Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa* (1ª ed.). Chile: Andros.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). México: Mc Graw - Hill.
- Escudero, M. (2012) *Comunicación y Atención al Cliente*. (2ª ed.). España: Paraninfo
- García, A (2011) *Productividad y Reducción de Costos*. (2ª ed.). México: Trillas
- Gutiérrez, H (2010) *Calidad Total y Productividad*. (3ª ed.). México: Mc Graw - Hill.

- Javier, F y Gómez, L. (1991) *Indicadores de Calidad y productividad en la Empresa*. (1ª ed.). Venezuela: Editorial Nuevos Tiempos
- Lamas, L. (2015) *Influencia de los canales de comunicación interna en el desarrollo de estudios económicos de Mype e industria del Ministerio de la Producción*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2016). *Reglamento del Servicio de Investigación Tutelar*. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales>.
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (2017), Boletín N° 73, *Las redes sociales como herramientas no convencionales de comunicación humana y su ingreso en el centro de trabajo: ¿espacio inclusivo o de abierta exclusión de interacción humana en la fábrica?* Recuperado de <http://www2.trabajo.gob.pe>
- Moreno, P. (2016) *Gestión del control interno y la comunicación interna en el área de tesorería del ministerio público*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ochoa, M. (2014) *Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario>.
- Ongallo, C (2007) *Manual de Comunicación, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (2ª ed.). España: Dykinson.

Organización Internacional del Trabajo (2017). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo, Tendencias 2017, La desconexión entre crecimiento y empleo*. Recuperado de <http://www.ilo.org>.

Pejerrey, M. (2016) *La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Pérez López, J. (2013) *Fundamentos de la Dirección de Empresas*. (7ª ed.). España: Editorial RIALP

Pérez, C. (2015) *El compromiso organizacional y la productividad laboral en la Ugel N° 15, Huarochirí* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Robbins, S.; Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.

Roca, S. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, período 2009-ii* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>.

Umaña, A (2015) *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursobiblio.url.edu.gt/tesis.jcem>.